

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

SEGUNDO 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: | 9 |
| 3.4 Socialización y formación | 9 |
| 3.5 Divulgación | 10 |
| 3.6 Otras actividades | 10 |
| RECOMENDACIONES | 11 |

INTRODUCCIÓN

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

OBJETIVO

Socializar los resultados y avances alcanzados durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 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 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 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 *segundo* trimestre de 2022, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron quinientos sesenta y dos (562) peticiones ciudadanas, así:

Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo

| TIPO DE PETICIÓN | TOTAL, DE PETICIONES |
|---|----------------------|
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 60,1% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 19,8% |
| RECLAMO | 10,7% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 5,7% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1,6% |
| FELICITACION | 1,2% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 0,4% |
| QUEJA | 0,4% |
| SUGERENCIA | 0,2% |
| TOTAL | 100,0% |

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 (abril, mayo y junio) 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 segundo 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 60% del total de las peticiones atendidas; así mismo, el asunto más recurrente continua siendo información sobre el trámite y expedición de conceptos técnicos, en cuanto a los derechos de petición de interés particular representados en un 19.8, hacen referencia en su mayoría también a la solicitud del concepto técnico, por tanto, y 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 continua siendo el e-mail con un 66,9% que corresponde a trescientos setenta y seis (376) peticiones, seguido por el canal web representan el 24,9% que corresponde a ciento cuarenta (140) peticiones, mientras que los canales escrito, presencial y telefónico presentan un estándar ya que se encuentran en un promedio del 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, DE PETICIONES |
|--------------|----------------------|
| E-MAIL | 66,9% |
| WEB | 24,9% |
| TELEFONO | 3,7% |
| PRESENCIAL | 2,5% |
| ESCRITO | 1,8% |
| BUZON | 0,2% |
| TOTAL | 100,0% |

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 un (31) requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia de Bomberos Bogotá; en este sentido, se informó a la ciudadanía sobre dichos traslados, de acuerdo con lo establecido legalmente:

Tabla 03: Traslados por no competencia

| ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADA | TOTAL, DE PETICIONES |
|------------------------------|----------------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 8 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 7 |
| SECRETARIA DE SALUD | 3 |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 2 |
| UAESP | 2 |
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP | 2 |
| IDPYBA | 1 |
| VANTI | 1 |
| METRO DE BOGOTÁ S.A. | 1 |
| CODENSA | 1 |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD | 1 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 1 |
| TOTAL | 31 |

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

De las peticiones remitidas por no competencia al 26% 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 23% y otras entidades distritales con porcentajes inferiores al 10%.

1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.

Para el segundo trimestre 2022 se evidenció una disminución de trescientas (300) peticiones, con relación al primer trimestre de 2022, lo cual puede responder a que en las ferias de servicio realizadas desde la Subdirección de Gestión de Riesgo la ciudadanía responde respuestas rápidas lo que evita que presenten derechos de petición.

La dependencia que mayor número de requerimientos tramitó fue la Subdirección de Gestión del Riesgo con doscientos setenta y tres (273) peticiones que representa el 49% del total recibido en la entidad, es de resaltar que en comparación con el trimestre anterior atendió doscientos cuarenta y nueve (249) peticiones menos, 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 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, DE PETICIONES |
|--|----------------------|
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO | 273 |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 179 |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | 48 |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA | 27 |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 17 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7 |
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 4 |
| DIRECCION GENERAL | 3 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 3 |
| SUBDIRECCION LOGISTICA | 1 |
| TOTAL | 562 |

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Por su parte Subdirección de Gestión Corporativa a través del proceso de servicio a la ciudadanía atendió ciento setenta y nueve (179), cuarenta y tres (43) menos que el trimestre anterior requerimientos, este período representa el 32% asociados a las solicitudes de información o peticiones de interés particular para el trámite y expedición del concepto técnico de Bomberos.

Las demás dependencias representan el 10% menos de requerimientos cada una.

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: 76%
Calidez: 100%

En relación con los resultados del primer trimestre de 2022, se mantiene la oportunidad del 100% en las respuestas verificadas, en cuanto a la calidez se observa una mejora ya que para el trimestre anterior se tenía un porcentaje del 96%, el atributo de coherencia permanece estable con 96%, mientras que el de claridad continúa bajando ya que para el período anterior reportaba un 78% de cumplimiento. Lo anterior, afecta el porcentaje de cumplimiento general ya que disminuye en un 6%.

ANEXO No. 2: INFORME DE CALIDAD UAECOB SEGUNDO 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 5 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 de agregar, que a partir del 18 de mayo de 2022 y conforme a la Ley 2207 de 2022, se retomaron los términos para dar respuesta a las peticiones, dispuestos en el Código Contencioso Administrativo, que de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 se habían ampliado:

- (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 segundo trimestre de 2022 se atendieron veinticuatro mil setecientos setenta y tres (24.773) ciudadanos, con un aumento de siete mil cuatrocientos noventa y cuatro (7.494) ciudadanos, en relación con el trimestre anterior, así:

Tabla 05: Atención por canal

| CANAL | No. ATENCIONES |
|---|----------------|
| CORREO tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co | 17.100 |
| PRESENCIAL | 5.532 |
| WHATSAPP | 1.884 |
| TELEFÓNICA | 50 |
| AGENDAMIENTO - PREFERENCIAL | 207 |
| TOTAL | 24.773 |

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

De estas atenciones realizadas resultan veintiún mil cuarenta y cinco (21.045) procesos, así:

Tabla 06: Tramite correo electrónico

| PROCESOS | F |
|---------------------------------|---------------|
| Liquidaciones | 13.119 |
| Radicaciones conceptos Técnicos | 7.732 |
| Recibos de caja manual | 194 |
| TOTAL | 21,045 |

Fuente: Sistema de información misional y SAP

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.1 Ferias de servicio

Se participó en siete (7) ferias móviles de servicios, 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.

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 1.829 personas respondieron la encuesta, obteniendo el siguiente porcentaje de satisfacción, por servicio:

AGLOMERACIONES 100%

IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates) 89%

CAPACITACION Y FORMACION 92%

TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC) 99%

TRÁMITE PQRSD 49%

Una vez realizada la ponderación de acuerdo con la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el segundo trimestre de 2022 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 93.3%,

En relación con el período anterior se observa una disminución en el grado de satisfacción del 3%, específicamente frente al servicio de IMER con una disminución del 4% y del trámite de PQRS una disminución muy marcada del 15%, de acuerdo con los comentarios ciudadanos se presume que esta variable se presenta debido a que no se le realiza la visita, o no se le expide el concepto técnico.

Es de agregar que la encuesta para capacitación y formación fue contestada por 873 personas, en este servicio se incluyen las encuestas realizadas durante los espacios de ferias de servicio realizadas entre junio y julio, en los cuales la ciudadanía recibió capacitación; mientras que del servicio de trámite de conceptos técnicos (SC) 659 ciudadanos de los 1.829, siendo estos dos servicios los de mayor participación, y a la vez, dos de los servicios que alcanzaron mayor porcentaje de satisfacción, 92% y 99% 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”.

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.

| FECHA | NOMBRE | CONTENIDO |
|-----------------------------|---|---|
| 1 de marzo al 5 de abril de | Diplomado | Reconocimiento de los pueblos negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros en el marco del enfoque étnico y diferencia, Diseño, implementación y evaluación de la estrategia de participación ciudadana orientada a pueblos narp, Servicio al ciudadano con enfoque étnico, Trato digno con enfoque étnico |
| 5 de abril | Capacitación | Introducción a las PP AMB |
| 5 de abril | Capacitación | Prevención del consumo de alcohol y drogas en la conducción |
| 21 de abril | Seminario - Veeduría Distrital | Lenguaje Claro |
| 12 de mayo | Capacitación | Introducción a las PP AMB |
| 16 de mayo | Socialización | Socialización necesidad Comunicativas Servicio a la ciudadanía |
| 17 de mayo | Capacitación LGTBI | Trámites y Requerimientos de la Ciudadanía |
| 24 de mayo | Capacitación | Sensibilización Siete Discapacidades |
| 29 de mayo | Programa de Cualificación Alcaldía Mayo de Bogotá CICLO 2: Hablemos de lo público en el servicio | Cualificación M2 Servicio a la Ciudadanía |
| 7 de junio | Capacitación | Hablemos de Salud Mental |

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.

3.6 Otras actividades

- a. 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.
- b. Se inicia la elaboración de propuesta de Fortalecimiento de atención canal

- telefónico, para lo cual se gestionó el insumo de información (propuesta de cotización).
- c. 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.
 - d. 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
 - e. 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
 - f. Se elaboró y publicó en la página web el informe de acceso a la información correspondiente al cuarto trimestre de 2021
 - g. 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
 - h. Se elabora y socializa propuesta de Resolución de conformación del equipo de servicio a la ciudadanía.
 - i. Se realiza mantenimiento al sistema de turnos, habilitando el audio de llamado para personas con discapacidad visual.
 - j. 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.

Fecha de elaboración: julio 25 de 2022

Aprobado:


DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN 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 

| | | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES | 18 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 13 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD (en blanco) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 1 | 4 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| PROCESO DISCIPLINARIO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Traslado a entidades distritales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DIRECCION GENERAL | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Traslado a entidades distritales | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SUBDIRECCION LOGISTICA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 338 | 111 | 60 | 32 | 9 | 7 | 2 | 2 | 1 | 562 |



Al contestar cite Radicado I-00643-2022015192-UAECOB Id: 127474
Folios: 3 Fecha: 2022-07-14 16:50:58
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: ASESORIA JURIDICA y OTROS

MEMORANDO

SGC-2022

PARA: VANESA GIL GÓMEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

NORMA CECILIA SANCHEZ SANDINO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

ANA MARÍA MEJIA MEJIA
Subdirectora de Gestión Humana

GERARDO ALONSO MARTINEZ
Subdirector de Gestión Operativa

WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA
Subdirector de Gestión del Riesgo

DE: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema
Distrital de Quejas y Soluciones, segundo trimestre de 2022.

Como es de su conocimiento, la Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza de manera aleatoria el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas 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 y gestión adecuada de la misma.

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.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de los quinientos sesenta y dos (562) requerimientos tramitados por la entidad del 1 de abril al 30 de junio de 2022, con una



Al contestar cite Radicado I-00643-2022015192-UAECOB Id: 127474
Folios: 3 Fecha: 2022-07-14 16:50:58
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: ASESORIA JURIDICA y OTROS

confiabilidad del 85% es decir, veinticinco (25) respuestas, de las cuales diez y ocho (18) es decir el **72%** de la muestra cumplieron con los criterios de calidad.

Es de aclarar, que para este período la selección aleatoria arrojó requerimientos contestados por las Oficinas Asesoras de Planeación (1) y Jurídica (2), así como por las Subdirecciones de Gestión Humana (2), Operativa (2) y Gestión Del Riesgo (18), siendo esta última, la dependencia con mayor número de requerimientos atendidos durante el trimestre.

A continuación, se relacionan aquellos requerimientos que no cumplieron con los criterios al 100% y que corresponden a respuestas brindadas por la Subdirección de Gestión del riesgo:

El requerimiento número **1053302022** no cumple con el criterio de **coherencia** ya que la ciudadana informa que adelantó proceso de capacitación y solo le falta el concepto, en la base de la SGR efectivamente esta webinar, sin embargo, en la respuesta indican que realizaran visita, es decir que no se informa nada del proceso de capacitación.

Los siguientes requerimientos no cumplen con el criterio de **calidad**: **1668832022**, **2117482022**, **2185602022** y **2236162022**, ya que, aunque se informa a la ciudadanía que se expidió el concepto el mismo no se adjunta a la respuesta, mientras que **1872462022** y **1874152022**, fueron radicados, pero no tienen dirección de correspondencia y tampoco tienen evidencia de envío por correo electrónico.

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

Oportunidad: 100%
Calidez: 100%
Coherencia: 96%
Claridad: 76%

En relación con los resultados del primer trimestre de 2022, se mantiene la oportunidad del 100% en las respuestas verificadas, en cuanto a la calidez se observa una mejora ya que para el trimestre anterior se tenía un porcentaje del 96%, el atributo de coherencia permanece estable con 96%, mientras que el de claridad continúa bajando ya que para el período anterior reportaba un 78% de cumplimiento. Lo anterior, afecta el porcentaje de cumplimiento general ya que disminuye en un 6%:

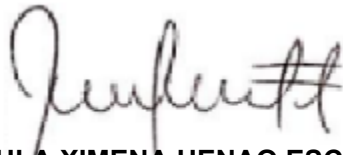
| PERIODO 2022 | PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|-------------------|----------------------------|
| Primer trimestre | 78% |
| Segundo trimestre | 72% |



Al contestar cite Radicado I-00643-2022015192-UAECOB Id: 127474
Folios: 3 Fecha: 2022-07-14 16:50:58
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: ASESORIA JURIDICA y OTROS

Agradecemos revisar las situaciones expuestas y tomar acciones que tiendan a mitigarlas, ante cualquier duda u orientación desde servicio a la ciudadanía estarán atentos a resolverlas.

Cordialmente,



PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA (E)

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



Elaboró: Adriana Patricia Correa, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)





Al contestar cite Radicado I-00643-2022015225-UAECOB Id: 127521
Folios: 1 Fecha: 2022-07-15 10:34:22
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

MEMORANDO

SG-2022

Para: **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

De: **PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR**
Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

Asunto: Reporte peticiones con respuesta extemporánea segundo trimestre de 2022.

Cordial saludo,

Por ser de su competencia y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, se remite reporte de respuestas extemporáneas, en lo que corresponde al segundo trimestre de 2022.

Durante el período reportado Bomberos Bogotá dio respuesta a quinientos sesenta y siete (567) requerimientos ciudadanos, una vez exportada la información de requerimientos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” con corte a 30 de junio de 2022, no se encuentran requerimientos con respuesta extemporánea.

Desde servicio a la ciudadanía se continua el proceso de acompañamiento y envío de alertas tempranas, este último consiste en el reporte semanal de correos recordando a cada área los requerimientos que tienen a su cargo para el respectivo y oportuno trámite de los requerimientos de la ciudadanía.

Es de agregar, que a partir del 18 de mayo de 2022 y conforme a la Ley 2207 de 2022, se retomaron los términos para dar respuesta a las peticiones, dispuestos en el Código Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA (E)

Proyectó: JASBLEIDI MOJICA CARDONA, Contratista Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

ADRIANA PATRICIA CORREA M. - Contratista Subdirección de Gestión Corporativa (SC)



[Honor, Valor, Disciplina]

U.A.E. CUERPO OFICIAL **BOMBEROS** BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ

**RESULTADOS SATISFACCIÓN
DE LA CIUDADANIA**

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 1.1 Objetivos específicos | 4 |
| 2. METODOLOGÍA | 4 |
| 2.1 Responsable..... | 4 |
| 2.2 Tipo de encuestas..... | 4 |
| 2.3 Desarrollo del estudio | 5 |
| 2.4 Ficha técnica..... | 5 |
| 3. RESULTADOS POR ENCUESTAS REALIZADAS..... | 6 |
| 3.1 Caracterización..... | 6 |
| 3.2 Satisfacción General..... | 7 |
| 3.3 Satisfacción aglomeraciones | 8 |
| 3.2 Satisfacción conceptos técnicos | 8 |
| 3.4 Satisfacción IMER..... | 9 |
| 3.5 Satisfacción capacitaciones y formaciones | 10 |
| 3.6 Satisfacción trámite a las PQRSD..... | 11 |
| 4. DEFENSOR DEL CIUDADANO | 12 |
| 5. CONCLUSIONES..... | 13 |

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 segundo trimestre de 2022, de algunos de los servicios que ofrece la entidad:

- a. IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)
- b. Atención a la ciudadanía (conceptos técnicos)
- c. Aglomeraciones
- d. Trámite PQRSD
- e. Capacitación y formación (Ferias de servicio)

El ejercicio de medición de la satisfacción ciudadana se realiza teniendo en cuenta:

- a. Tiempos de respuesta de las PQRSD de la prestación del servicio y/o desarrollo de la actividad.
- b. Trato y calidez por parte de los colaboradores en el momento de la prestación del servicio o atención de la petición
- c. Servicio prestado garantizando el óptimo desarrollo de la actividad o solicitud.
- d. Satisfacción general del trámite o petición, a fin de garantizar la respuesta o el servicio prestado al ciudadano(a).

Para el segundo trimestre del 2022, se continuo la medición de cinco (5) servicios ya mencionados, con el fin, de detectar los puntos a mejorar en la atención a la ciudadanía, se ajustó el formulario de las encuestas para coleccionar información, de acuerdo con las necesidades de las áreas, manifestadas por los designados de las mismas.

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 abril, mayo y junio del año 2022.

1. OBJETIVO:

Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios y la atención que brinda en Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, tanto operativa como administrativamente, esto con el de aportar elementos para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

1.1 Objetivos específicos

- a. Conocer la satisfacción general de la ciudadanía con relación al servicio prestado por Bomberos Bogotá.
- b. Obtener sugerencias de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios.
- c. Identificar aspectos susceptibles de mejora en los servicios, a través de la medición de satisfacción.
- d. Reconocer competencias a fortalecer entre los colaboradores de Bomberos Bogotá que tienen contacto con la ciudadanía.
- e. Establecer el grado de interés de la ciudadanía por participar en los procesos de medición adelantados por la entidad.

2. METODOLOGÍA

2.1 Responsable

El proceso de servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, de aplicar y generar el informe trimestral de los resultados de las encuestas aplicadas 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.

2.2 Tipo de encuestas

Las preguntas tipo utilizadas para realizar la cuantificación de la información son las siguientes:

- a. Preguntas abiertas: permitirán al entrevistado expresarse de manera completa, contestando lo que desea con respecto a la pregunta.
- b. Preguntas cerradas: se establecen todas las posibles alternativas para medir la satisfacción con una tabla de peso de 4 (muy satisfecho), 3 (Satisfecho), 2 (poco satisfecho) y 1 (muy insatisfecho), preguntas dicotómicas: respuesta de "Si" o "No" y calificación de 1 a 5.

2.3 Desarrollo del estudio

Una vez recibidas las bases de datos remitidas desde los servicios a partir del universo, es decir, de la totalidad de registros de las bases de datos, se realizó la depuración de la información, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- 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 segundo trimestre del 2022 la encuesta se aplicó entre el 1 de abril al 30 de junio del 2022, es de agregar, que del cuestionario asociado al proceso de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo a las necesidades identificadas desde las áreas.

2.4 Ficha técnica

| CRITERIO | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------------|---|
| NOMBRE DE LA ENCUESTA | Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá |
| REALIZADA POR | UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa Proceso de servicio a la ciudadanía |
| PERÍODO DE MEDICIÓN | Segundo trimestre 2022 |
| 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 en Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, tanto operativa como administrativamente, esto con el de aportar elementos para la toma de decisiones por parte de la alta dirección. |

| CRITERIO | DESCRIPCIÓN |
|----------------------------------|---|
| SERVICIOS MEDIDOS | <ul style="list-style-type: none"> • IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates) • Atención ciudadana (conceptos técnicos) • Aglomeraciones • Trámite PQRS • Capacitación y formación (Ferias de servicio) |
| TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: | Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica, virtual y presencial |
| NÚMERO DE PREGUNTAS | Seis (6) |
| UNIVERSO | 4.718 |
| MUESTRA | Universo: 4.718 registros de atención Muestra: 1.829 (30% de universo) |
| ENCUESTAS FALLIDAS | 83 |
| TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS | 1.829, con porcentaje de representación del 38% |
| SATISFACCIÓN GENERAL | 94% |
| META 2022 | 97% |

3. RESULTADOS POR ENCUESTAS REALIZADAS

3.1 Caracterización

De las mil ciento dos (1.829) encuestas efectivas, se obtienen los siguientes datos de caracterización:

- El **95,9%** de los ciudadanos autorizaron el uso y tratamiento de datos.
- El **47,45%** de las personas se identificaron con el género femenino, es decir ochocientas sesenta y ocho (868) ciudadanas, el **40,6%** representado con setecientos cuarenta y dos (742) ciudadanos con el género masculino y un **11,95%** correspondientes a diez y nueve (219) ciudadanos no quisieron responder.
- Treinta y seis (36) ciudadanos informan ser víctimas del conflicto armado, es decir el **1,96%**.
- Veinticinco (25) ciudadanos se registra como perteneciente víctima de conflicto armado, representando el **1,36%**
- Nueve (9) ciudadanos registran tener alguna discapacidad, representando el **0.49%**
- Ocho (8) ciudadanos informan pertenecer a grupos étnicos, representando el **0.43%**
- Siete (7) ciudadanos informan pertenecer a población afrodescendiente, representando el **0.38%**.
- De la muestra, la representación por servicio fue de:

Tabla No. 1 Participación de encuestas por servicio

| SERVICIO | No. DE RTAS |
|---|-------------|
| CAPACITACION Y FORMACION | 873 |
| TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC) | 659 |
| IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates) | 263 |
| TRÁMITE PQRS | 31 |
| AGLOMERACIONES | 3 |
| TOTAL | 1829 |

Fuente: encuestas aplicadas 2do trimestre 2022



Gráfica No. 1 Porcentaje de participación por servicio

Fuente: encuestas aplicadas 2do trimestre 2022

3.2 Satisfacción General

Una vez realizada la ponderación de acuerdo con la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el segundo trimestre de 2022 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **93.38%**:

Tabla No. 2 Porcentaje de satisfacción por servicio

| SERVICIO | GRADO DE SATISFACCIÓN |
|---|-----------------------|
| AGLOMERACIONES | 100% |
| TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC) | 99% |
| CAPACITACION Y FORMACION | 92% |
| IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates) | 89% |
| TRÁMITE PQRSD | 49% |
| TOTAL | 93,38% |

Fuente: encuestas aplicadas 2do trimestre 2022

3.3 Satisfacción aglomeraciones

Para el servicio de aglomeraciones se obtuvo una satisfacción del **100%**, es de aclarar que para este servicio tan solo tres (3) respondieron la encuesta, quienes manifestaron haber recibido una información clara, exacta y atención cordial, en tiempo oportuno.

El contacto con la ciudadanía se realizó por medio de correo electrónico, es de precisar que las personas que respondieron fueron quienes realizaron el trámite, pero no recibieron de manera directa el servicio.

Para el servicio de aglomeraciones la medición se realizó de acuerdo con tres componentes de atención: verificación de aglomeraciones, respuesta a conceptos favorables y puesto fijo.

Recomendaciones ciudadanas, para este periodo no se recibieron sugerencias o recomendaciones por parte de los ciudadanos.

3.2 Satisfacción conceptos técnicos

Para el segundo trimestre del 2022 se obtuvo grado de satisfacción ciudadana del **99%**, estas encuestas fueron aplicadas de manera presencial por los colaboradores de servicio a la ciudadanía ubicados en puntos de atención: SuperCades Kr 30, Américas, Suba y Manitas y las ferias móviles de servicio organizadas desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se identifica que el punto de atención que mayor afluencia de ciudadanos reporta es el SuperCade Kr 30 con un porcentaje de aplicación del **49,62%** del total de las encuestas:

Tabla No. 3 Porcentaje por punto de atención

| PUNTO DE ATENCIÓN | % ATENCIÓN |
|--------------------|------------|
| SuperCade Kr 30 | 49,63% |
| SuperCade Américas | 33,54% |
| SuperCade Suba | 6,83% |
| SuperCade Manitas | 5,15% |
| Edificio comando | 4,85% |

Fuente: encuestas aplicadas 2do trimestre 2022

Recomendaciones ciudadanas

- a. Agilizar el proceso de visitas.
- b. Mejoramiento de la página de internet no son claras son bastante complejas.
- c. Que la UAECOB tenga unidades móviles en los barrios.
- d. Crear más canales de ayuda.
- e. Pago por PSE.
- f. Agilidad con el envío del recibo.
- g. Línea directa con Gestión de riego para hacer todo el trámite.
- h. Mejorar tiempos de respuesta.
- i. Publicar más lo que hace bomberos.
- j. Realizar todo el trámite de manera presencial.
- k. Que ofrezcan tintos y golosinas en el tiempo de espera en la atención.
- l. Suministrar cartillas para socializar la información de concepto técnico.

3.4 Satisfacción capacitaciones y formaciones

Durante el trimestre se realizaron ochocientos setenta y tres (873) encuestas, el porcentaje de satisfacción fue del **92%**.

La población encuestada corresponde a los participantes en las ferias de servicio de Riego con apoyo de servicio a la ciudadanía, las cuales fueron realizadas los días: 26 de mayo, 7 de junio, 14 de junio y 30 de junio de 2022.

Recomendaciones ciudadanas

- a. Realización de más capacitaciones al Ciudadano que se debe hacer en cualquier eventualidad.
- b. Ser más proactivo en la atención de las peticiones, dado que se consulto acerca de un tema de capacitación y solo se limitaron a redireccionarlo a uno a un correo, sin atender la respuesta requerida.
- c. Se requiere que cada año se envíe el recibo al correo para el pago.
- d. Mejorar los canales de comunicación para obtener respuesta más rápidas y oportunas
- e. En las capacitaciones colocar el televisor más alto.

- f. Disponer de líneas telefónicas según trámite.
- g. Capacitaciones un poco más dinámicas.
- h. Mejorar el sonido.
- i. Formulario más legible porque no se logra leer muy bien porque está muy borroso.
- j. Al terminar cada ítem deberían resolver dudas.
- k. Para una capacitación mediante video, sería recomendable la opción de prestarla desde casa y presentar las evaluaciones correspondientes para garantizar el mismo.
- l. Las plataformas establecidas son un obstáculo para los trámites.
- m. Compartir la capacitación al correo para transmitirla a los empleados.
- n. Que la capacitación sea un poco más corta.
- o. Tener más sillas disponibles.
- p. Mas capacitaciones, presenciales o virtuales para mayor cobertura de la ciudad.
- q. Por aforo de la cantidad de gente se recomienda la pantalla estuviera más alta pues lo que estamos atrás casi no pudimos ver solo escucha.
- r. Que en la ciudad haya más estaciones de Bomberos ya que son pocos para una gran ciudad.
- s. El lugar de la capacitación a mi juicio no él es indicado, la herramienta tecnológica de capacitación debe tener amplificación de sonido.
- t. Hacer campañas en los barrios que son sensibilizados con la información requería de Bomberos, en donde nos den información clara que hacer donde y que horario atienden
- u. Brindar un folleto informativo

3.5 Satisfacción IMER

La satisfacción obtenida para el servicio de IMER durante el segundo trimestre de 2022 fue del **89%**, es de resaltar que, desde central de radio, se logró obtener la base de datos de los usuarios atendidos a través de la línea de 123, específicamente de llamadas recibidas en las cuales Bomberos Bogotá respondió a emergencias ocurridas en la ciudad de Bogotá.

Tabla No. 4 Servicios prestados IMER

| | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|------------------|-------|------|-------|-------|
| MATPEL | 64 | 69 | 14 | 147 |
| RESCATE | 34 | 31 | 5 | 70 |
| INCENDIO | 26 | 15 | 3 | 44 |
| EXPLOSION | 1 | 1 | 0 | 2 |
| TOTAL | 125 | 116 | 22 | 263 |

Fuente: encuestas aplicadas 2do trimestre 2022

Recomendaciones ciudadanas

- a. Mejorar el tiempo de llegada.
- b. Que al momento de tomar la llamada, las preguntas realizadas sean reducidas.
- c. Realizar charlas en la comunidad.
- d. Remitir boletines informativos por correo electrónico para informar lo realizado y articular con colegios para brindar charlas.
- e. Mejorar la cordialidad con los ciudadanos.
- f. Un número directo para atención de emergencias de Bomberos.
- g. Se manifiesta inconformidad con las personas del 123 que atienden.

3.6 Satisfacción trámite a las PQRSD

Durante el segundo trimestre de 2022 se obtuvo una satisfacción del **49%** frente al trámite de las PQRSD, para la realización de esta encuesta la información es enviada por correo electrónico a la ciudadanía el cual fueron 31 encuestas contestadas.

Dentro de los resultados obtenidos es de resaltar que uno de los menores porcentajes de satisfacción es el tiempo de respuesta, se presume que esta puede estar asociado toda vez que con la emergencia sanitaria se duplicaron los términos para dar respuesta y desde el 18 de mayo se volvió a la normalidad de la respuesta, lo que puede generar desde esa fecha un cambio en la rapidez de la respuesta de los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía; así misma falta de conocimiento de ellos términos de ley para dar respuesta de los mismos.

Es importante resaltar que la mayoría de los ciudadanos que escriben al correo de quejas y soluciones, lo hacen porque no han recibido visita ni el concepto técnico.

Recomendaciones ciudadanas

- a. Nunca obtuve respuesta ni por correo ni vía telefónica
- b. Demasiados demorados para solucionar el traslado de un árbol.
- c. La atención por parte de 'tramites conceptos' debería ser mejor para que uno no ponga quejas.
- d. Mejor comunicación entre dependencias

4. DEFENSOR DEL CIUDADANO

Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura de la defensoría de la ciudadanía de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que tan solo en promedio el **35%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **66%** no conoce la figura del defensor, a continuación, se desglosa este resultado por servicio:

Tabla No. 5 Participación ciudadana por servicio

| SERVICIO | CONOCE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA | NO CONOCE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA |
|--------------------|---------------------------------------|--|
| AGLOMERACIONES | 33% | 67% |
| CAPACITACIONES | 51% | 49% |
| IMER | 30% | 70% |
| CONCEPTOS TÉCNICOS | 27% | 73 % |

Fuente: Encuestas aplicadas 2do trimestre 2022

CONCLUSIONES

- a. Con relación al primer trimestre de 2022, el universo fue de tres mil seiscientos veintinueve (3.621) y para el segundo semestre cuatro mil setecientos diez y ocho (4.718), con porcentaje de representación del 38%, logrando un aumento de la cantidad de encuestas realizadas durante el segundo trimestre.
- b. Para el segundo trimestre, es importante hacer mención que se realizaron Ferias de Servicio de Gestión del Riesgo acompañadas de Servicio a la ciudadanía, citando a los ciudadanos para hacer todo el proceso correspondiente y recibir el concepto técnico al final de la jornada.
- c. Para servicio de aglomeraciones se mantuvo el porcentaje del 100% para los dos trimestres; es de rescatar que los ciudadanos según la muestra se encuentran satisfechos con la atención recibida, teniendo claridad e información oportuna a sus solicitudes; sin embargo se debe evaluar con el área encargada la posibilidad de hacer la medición después de realizar la atención, con el fin de tomar la encuesta a quien se solicita el servicio y no al representante legal, en muchas ocasiones es quien brinda la respuesta de la misma; se mantuvo
- d. Durante los dos primeros trimestres se mantuvo el porcentaje del 99% de satisfacción en los puntos de atención de la Red Cade, sin embargo, se tienen en cuenta las recomendaciones para lograr mitigar situaciones en particular.
- e. El servicio de IMER para el segundo trimestre la satisfacción fue del 89% evidenciando una disminución del 4,3 por ciento, teniendo en cuenta que para el primer trimestre se obtuvo una satisfacción del 93%, los ciudadanos en este trimestre hicieron relevancia en el tiempo de llegada después de la llamada, las preguntas y el tiempo de demora en la atención por la línea 123, aspectos que se deben mejorar.
- f. Para el servicio de PQRSD para el primer trimestre se obtuvo un porcentaje del 64% y para el segundo trimestre del 49%, mostrando una disminución del 23%, un porcentaje bastante significativo, es de mencionar que desde 17 de mayo de 2022 cambiaron los términos de ley para la respuesta de las peticiones, lo que genera que las respuestas sean entregadas en un menor tiempo, esperando que la satisfacción mejore considerablemente.
- g. La figura del Defensor de Ciudadano no es reconocida por la mayoría de los ciudadanos, desde Servicio a la ciudadanía en articulación con el equipo de prensa se

ha venido implementando campañas de divulgación internas y extrañas con el fin de lograr informar a la ciudadanía.



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

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

Elaboró: Adriana Patricia Correa - Profesional Contratista – Servicio a la ciudadanía *Adriana Correa H.*