



UNIDAD ADMINISTRATIVA CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
DATOS Y FUENTES:	5
1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	6
1.1 Frecuencia y medios de presentación de las peticiones	7
1.2 Traslados por no competencia	8
1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición	9
1.4 Calidad en las respuestas	9
1.5 Estado de los requerimientos	10
1.6 Oportunidad de respuesta	11
1.7 Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía	11
2. ATENCIÓN A LA CIUDANÍA EN LA UAECOB	11
2.1 Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co	11
2.2. Atención Presencial	14
2.3 Atención Telefónica	14
2.4 Individualización de conceptos técnicos y entrega	15
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	18
3.1 Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co	18
3.2 Verificación y depuración de base de datos Sistema Misional	19
3.3. Medición de percepción y satisfacción ciudadana	19
3.4 Divulgación y Capacitación	21
3.5 Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	21
3.6 Seguimiento a la Gestión	22

3.7 Gestión administrativa	23
RECOMENDACIONES	24

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 este sentido 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.

4

A continuación, se presenta las acciones y los resultados institucionales alcanzados para el segundo trimestre de 2020, 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 abril y el 30 de junio de 2020, 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 como a 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 para tal fin.
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 Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

DATOS Y FUENTES:

Los datos con los cuales se elabora el presente informe de gestión son el resultado de las diferentes actividades y acciones realizadas por el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en el marco del seguimiento y acompañamiento realizado para la atención de la ciudadanía y trámites de requerimientos.

5

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.

NOTA: Durante el periodo a reportar, a raíz de la emergencia sanitaria del conocido COVID – 19, se adelanta en un alto porcentaje el trabajo en casa, procurando garantizar la atención a la ciudadanía, en este contexto se generan actividades adicionales a las que se realizaban:

*Individualización de conceptos

* Implementación de correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, a través del cual se tramitan las solicitudes de conceptos técnicos

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB

1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

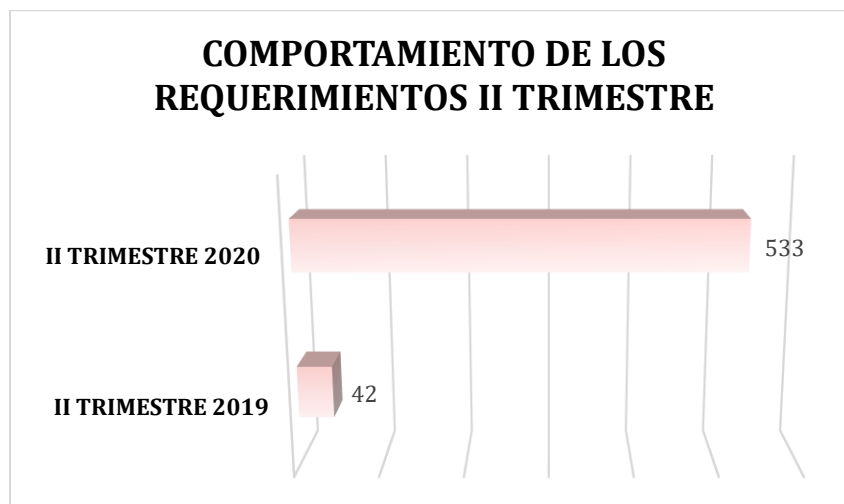
Durante el segundo trimestre de 2020 se tramitaron **quinientos treinta y tres (533)** requerimientos en la UAECOB, en el siguiente cuadro se relacionan la frecuencia por tipo de requerimiento:

TIPO DE PETICIÓN	F
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	438
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	38
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	22
CONSULTA	17
SOLICITUD DE COPIA	6
RECLAMO	5
QUEJA	5
FELICITACIÓN	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0
TOTAL	533

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

Del total de requerimientos para este segundo trimestre 2020, la solicitud de acceso a la información represento una mayor participación con cuatrocientos treinta y ocho (438) solicitudes de información, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos, seguido de treinta y ocho (38) derechos de petición de interés particular, veintidós (22) derechos de petición de interés general, diez y siete (17) consulta, seis (6) solicitudes de copias.

Se encuentra un importante aumento en relación con el mismo período del año 2019, ya que para ese trimestre se tramitaron tan solo cuarenta y dos (42) requerimientos:



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

TIPO DE PETICIÓN	II TRIMESTRE 2019	II TRIMESTRE 2020
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	438
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16	38
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	22
CONSULTA	4	17
RECLAMO	3	5
QUEJA	9	5
SOLICITUD DE COPIA	0	6
FELICITACIÓN	1	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0
TOTAL	42	533

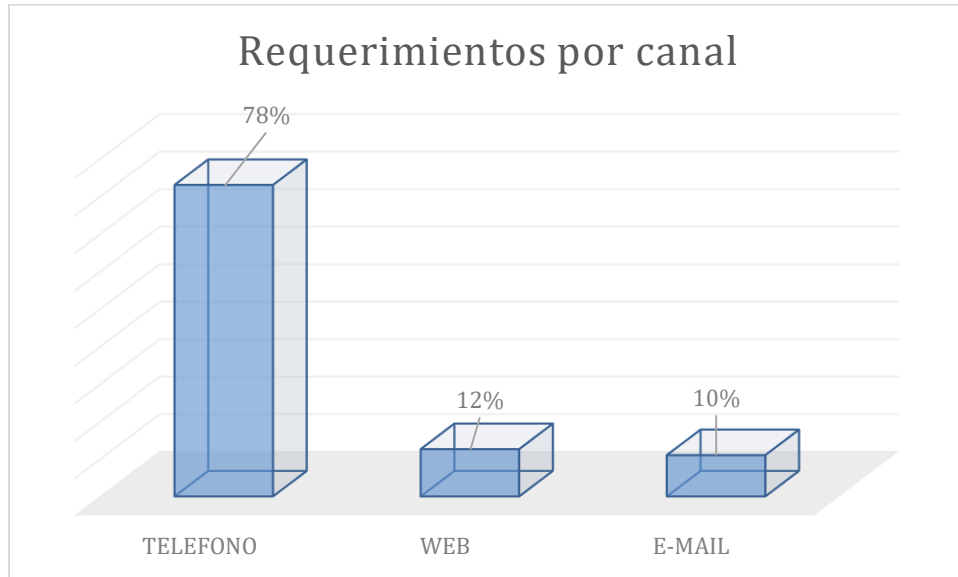
Dentro de los aspectos a considerar en este incremento, se encuentra que la mayoría de los requerimientos hacen referencia a solicitudes dirigidas a La Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía, ya que la ciudadanía solicita información sobre los requisitos para acceder al concepto técnico, cómo sea que, por la emergencia sanitaria, se suspendió temporalmente la realización de visitas técnicas y expedición de conceptos.

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 telefónico con un 78% que corresponde a **415** peticiones, seguido por el canal web, es decir los que se reciben directamente en la plataforma “Bogotá Te Escucha” con el 12% y el e-mail con 10%, se puede presumir que no se recibió por canal presencial debido al confinamiento por emergencia sanitaria debido al COVID 19:

CANAL	F	%
TELEFONO	415	78 %
WEB	63	12%
E-MAIL	55	10%
TOTAL	533	100%

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, correo.

1.2 Traslados por no competencia

Durante este periodo se dio traslado a treinta y siete (37) 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

Del flujo de peticiones remitidas por no competencia el 41% 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.

1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición

Durante el segundo trimestre de 2020 las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron Gestión de Servicio a la Ciudadanía con **Cuatrocientos treinta y siete (437)**, 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 suspensión de la atención presencial en nuestros puntos de atención, así mismo las visitas de inspección y expediciones de conceptos técnicos.

La Subdirección de Gestión del Riesgo por su parte recibió un total de **Treinta y cinco (35)** requerimientos, siendo el tema más reiterado la solicitud para la atención de emergencias, incendios materiales explosivos y rescates esto debido al aumento de solicitudes de constancias de atención a emergencias durante el trimestre.

Por su parte, la Subdirección Operativa ateniendo un total de **veinte dos (22)** requerimientos, el tema más reiterativo es atención de emergencias incendios materiales explosivos y rescates, esto debido el aumento de solicitudes de recolección de abejas y solicitud de presencia institucional.

ANEXO No. 1: REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA SUBTEMA Y TIPO DE PETICIÓN.

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:

De igual manera, se informa que, **para las peticiones que se encuentran pendientes antes del 30/03/2020 en Bogotá te escucha, se debe auto asignar** para que tomen los tiempos los tiempos transitorios definidos por en el Decreto Nacional 491 de 2020.

1.4 Calidad en las respuestas

El Área de Atención a la Ciudadanía (GSC) – UAECOB – desarrolla un protocolo para el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidad de las respuestas y trámites 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 a efectos de brindarle al 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 que se definen así:

Coherencia: Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la concordancia entre el asunto del requerimiento ciudadano y el contenido de la respuesta brindada por la entidad.

Claridad: Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos necesitan conocer.

Calidez: Atributo de la calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

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 veinticinco (25) requerimientos cerrados, once (11) en el mes de abril y catorce (14) en el mes de mayo del 2020.

Del total de requerimientos analizados para el período, trece (13) es decir el (52%) de la muestra, no cumple con alguno de los criterios calidad.

1.5 Estado de los requerimientos

ESTADO	F	%
Solucionado - Por respuesta definitiva	521	98%
En trámite dentro de término	10	1,8%
En trámite - Por respuesta parcial	2	0,2%
TOTAL	533	100,00%

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

En el periodo reportado se solucionaron quinientos veintiún (521) requerimientos con respuesta definitiva representado en un 98%, diez (10) pendientes por respuesta y dos (2) con respuesta parcial.

En términos generales el panorama es muy bueno considerando que las medidas adoptadas, 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 segundo trimestre de 2020, la entidad tuvo una oportunidad del **99%**, tan solo cuatro (4) requerimientos fueron contestados de manera extemporánea.

11

ANEXO No. 2: INFORME DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS

1.7 Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía

Se adelantaron varias mesas de trabajo para la revisión, ajustes y construcción, para el trámite del procedimiento de requerimientos de la ciudadanía y sus documentos asociados, a la fecha los mismos fueron remitidos para la nueva codificación y posterior publicación en la ruta de la calidad, así el 5 de junio de 2020 mediante ID 46089 se radican los documentos para su oficialización por parte de la Oficina Asesora de Planeación, después de varios seguimientos nuevamente se remiten los documentos con fecha 07 de julio 2020.

Se contará con los siguientes documentos para el trámite y gestión de las peticiones bajo los siguientes nombres:

- For Acto Administrativo - Motivado
- For Apertura de buzón
- For Aviso respuesta
- For Publicación respuesta anónimo
- Instructivos canales de interacción.

Por lo anterior, es pertinente aclarar que, una vez formalizado el procedimiento en Ruta de la Calidad de la UAECOB, se socializará ante los funcionarios y contratistas, para que reconozcan, cuál es el debido proceso y tratamiento de las respuestas de cara a la ciudadanía.

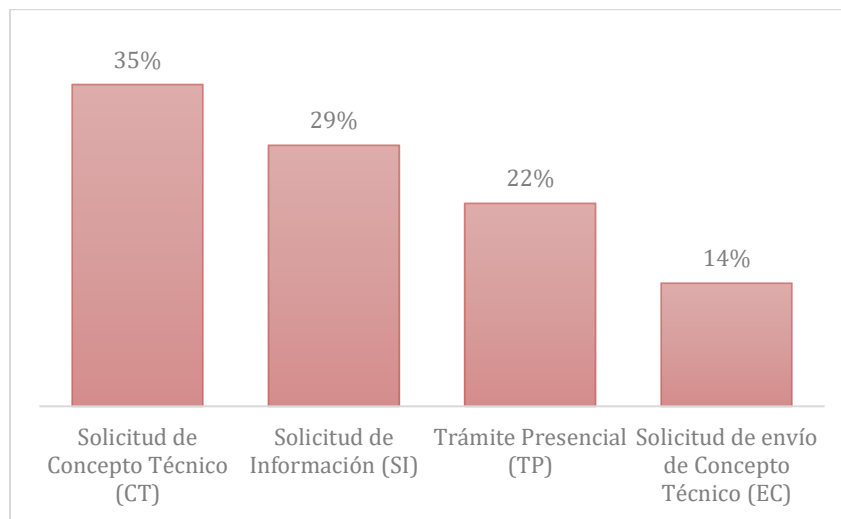
2. ATENCIÓN A LA CIUDANÍA EN LA UAECOB

2.1 Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico 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. Estas solicitudes son remitidas a un grupo de trabajo donde son revisadas y reenviadas nuevamente al correo de trámites y conceptos para generar una respuesta uniforme a la ciudadanía, durante el segundo trimestre de 2020 se atendió **dos mil cuatrocientos setenta y dos (2.472)**, solicitudes, así:

TRÁMITE	F
Solicitud de Concepto Técnico (CT)	875
Solicitud de Información (SI)	710
Trámite Presencial (TP)	552
Solicitud de envío de Concepto Técnico (EC)	335
TOTAL	2472

Fuente: correo electrónico - tramitedeconceptos@bomberosbogota.com



Fuente: tramitedeconceptos@bomberosbogota.com

En la gráfica se muestra que la solicitud más frecuente es la “solicitud de concepto técnico”, o la renovación de este, la cual evalúa los requisitos mínimos de seguridad humana en los establecimientos comerciales y que es requerido por entes de control conforme a la normatividad establecida, así como la menos frecuente que es el “envío de concepto técnico” esto representó el 14% (mensual) de las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía.

Durante los meses de abril a junio de 2020 aumentaron gradualmente las solicitudes por parte de la ciudadanía, así como en los procesos que resultaron efectivos, es decir, que cumplen con los requisitos mínimos de documentación requerida.

MES	F
ABRIL	358
MAYO	945
JUNIO	1169
TOTAL	2472

Fuente: correo electr3nico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co

Dentro de las solicitudes ciudadanas se observ3 una constante en cuanto a la informaci3n relacionada con las nuevas directrices, implementadas por Bomberos Bogotรก que iban de la mano con la Alcaldía Mayor y el Gobierno Nacional. Por tal motivo se difundió de forma permanente la circular interna 005 de 2020 y el decreto 081 de 2020 como soporte de estas, ademรกs de atender al c3digo de policía conforme a la ley 1801 art. 87 donde se establecen los documentos mínimos necesarios para la apertura de un establecimiento comercial.

Por otra parte, y teniendo en cuenta que se tenía un alto n3mero de conceptos expedidos, se realiz3 la digitalizaci3n e individualizaci3n de estos, para facilitar su entrega por medio del correo electr3nico.

Como resultado de las solicitudes de concepto t3cnico se evidencio un 90% de efectividad, lo que supone que la mayoría de los ciudadanos que presentaban la documentaci3n terminaron con el proceso satisfactoriamente.

Dado el contenido y anรกlisis de las solicitudes se pueden presentar dos mecanismos de respuesta, a saber:

- Respuesta inmediata desde Gesti3n de Servicio a la Ciudadanía
- Respuesta y direccionamiento para respuesta por parte de otra Dependencia de la Entidad.

DIRECCIONAMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO
RESPUESTA INMEDIATA	353	938	1146
RESPUESTA Y DIRECCIONAMIENTO	5	7	23
TOTAL	358	945	1169

Fuente: Base de seguimiento semanal (Excel)/Base SGR u otros

De acuerdo con la tabla de direccionamiento se puede observar que las solicitudes que son remitidas a otras áreas estรกn por debajo de 2%, es decir que mรกs del 98% de las solicitudes obtiene una respuesta eficaz por parte del área de atenci3n al ciudadano.

Adicionalmente, se implement3 el envío de mensajes en el pie de pรกgina del correo electr3nico con el fin de mitigar cualquier tipo de fraude o acci3n que no estรก de acuerdo con los lineamientos de la entidad:

- *Hola ciudadano queremos recordarte que Bomberos Bogotรก no realiza ning3n tipo de rifas o sorteo, “nuestro 3nico trabajo es proteger”*
- *Atenci3n Ciudadano, Bomberos Bogotรก NO emite comparendo o multas y no hace cierre a ning3n tipo de establecimiento. “nuestro 3nico trabajo es proteger”*
- *T3 que eres propietario de un negocio, ten en cuenta que el 3nico pago que se realiza por las inspecciones debe hacerse en el banco o entidad financiera definida por la Tesorería Distrital. “nuestro 3nico trabajo es proteger”*

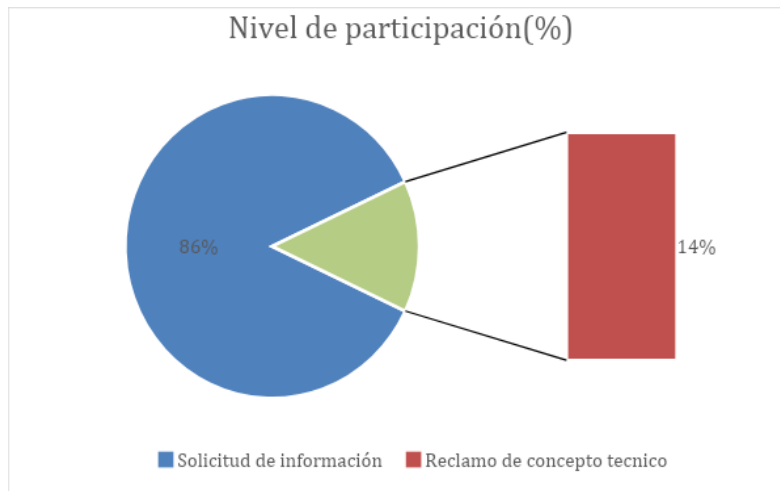
2.2. Atención Presencial

Durante el segundo trimestre de 2020, a raíz de la emergencia sanitaria COVID 19, desde el 23 de marzo de 2020, se fortalecen los canales virtuales y telefónicos para la atención ciudadana, además de los ya existentes, como ya se mencionó se crea un correo y se habilita un celular para la atención.

En el período del informe, se prestó atención presencial de manera intermitente y de acuerdo con la cuarentena obligatoria durante dicho proceso, el total de atención es de **cincuenta (50)** personas:

Tipo de Requerimiento	F
Solicitud de información	43
Reclamo de concepto técnico	7
TOTAL	50

Fuente: REGISTRO DE ATENCIÓN



Se puede analizar que el 86% de la ciudadanía se acerca a realizar la renovación del concepto técnico de los establecimientos, mientras que el 14% corresponde a la ciudadanía que se acercó a reclamar su concepto técnico.

2.3 Atención Telefónica

Como se mencionó a partir del 13 de Abril del presente año, y con el propósito de brindar más canales de interacción, se habilita la línea **316 473 95 99**, así mismo, y conforme a los cronogramas por la cuarentena obligatoria se realiza atención a través de los números: 382 25 00 Ext 40101, 40102, teniendo las siguientes estadísticas de atención telefónica:

TELÉFONO CORPORATIVO 316 473 95 99:

MES	LLAMADAS
Abril	54
Mayo	185
Junio	220
TOTAL	459

Fuente: Formato recepción llamadas telefónicas.

De las cuatrocientas cincuenta y nueve (459) llamadas recibidas los temas reiterados fueron: Información para adelantar un trámite, Solicitan envío de Concepto Técnico y en bajo nivel quejas.

TELÉFONO FIJO:

MES	LLAMADAS
Abril	0
Mayo	36
Junio	176
TOTAL	212

Fuente: Formato recepción llamadas telefónicas.

Se recibieron **ciento doce (212)** llamadas, entre las solicitudes se reiteran: Información para adelantar un trámite, Solicitan envío de Concepto Técnico y en bajo nivel quejas.

Hasta el 30 de Junio de 2020, se realizaron un total de 671 llamadas, donde en Junio se notó el incremento en un 59% ya que se habilitaron las líneas de atención del Edificio comando, las solicitudes con mayor requerimiento son:

En un 69% información para adelantar un trámite, donde la ciudadanía requiere información de cómo se realiza el trámite en este momento debido a la contingencia que está pasando. En un 9,8% solicitan el envío de concepto técnico a través de correo electrónico. En un 8.2% estado del concepto técnico donde la ciudadanía solicita información de sus radicados para solicitar el envío de este a través de correo electrónico.

2.4 Individualización de conceptos técnicos y entrega

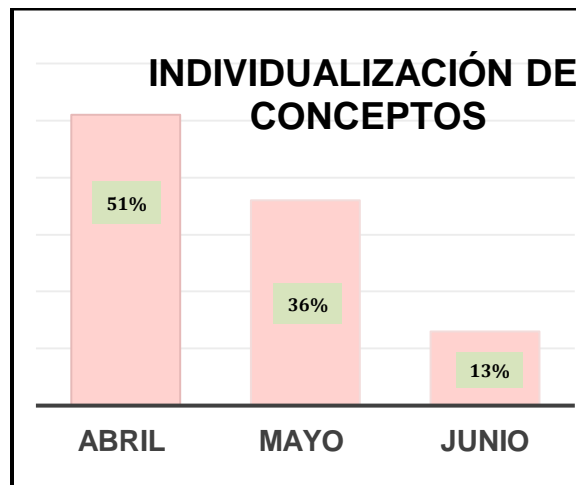
Durante el segundo trimestre del presente año, se implementa la actividad de individualización de conceptos técnicos, así: se tomaron los conceptos técnicos que se encontraban en la entidad listos para su entrega, se escanearon y por medio de una matriz se registraron los datos plasmados en dichos documentos, se tomó el número de radicado, razón social, nombre comercial, teléfono de contacto con la finalidad de tener un mayor control en la información. Esta gestión se realiza para efectuar la entrega del concepto

técnico del establecimiento, por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, claro está, si el ciudadano aceptaba la entrega de este, durante el período se tramitó:

MES	F
Abril	11332
Mayo	8104
Junio	2987
TOTAL	22423

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Gestión total de veintidós mil cuatrocientos veinte tres (22423) conceptos técnicos individualizados y creación de la base de datos con información básica de los establecimientos de comercio según la matriz emitida.



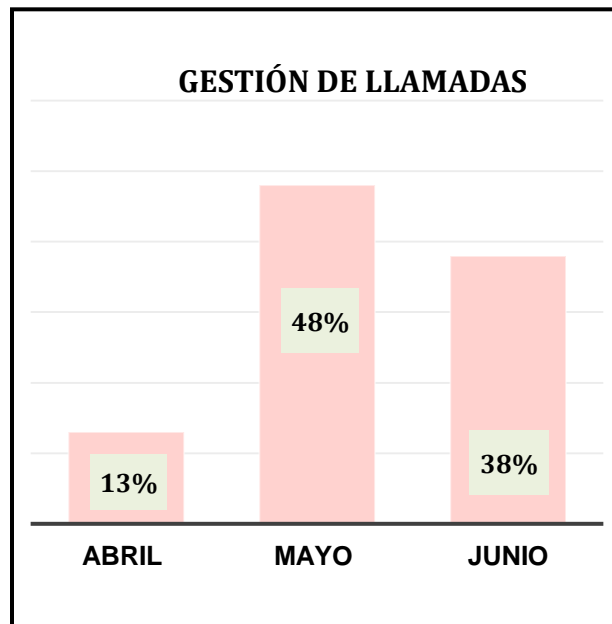
Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Con un 51% de gestión, la mayor proporción de individualización corresponde al mes de abril, dado que para ese mes se trabajó sobre el 100% del archivo en físico que reposaba en la entidad y la variación de gestión para los otros dos meses (mayo con el 36% y junio con un 13%), corresponde al residuo que quedó del primer mes de individualización más la entrega de documentos por parte de la gestión del Riesgo.

Para hacer efectiva esta tarea se estableció contacto telefónico con la ciudadanía para informar sobre este proceso, en este sentido se realizó diecinueve mil seiscientos cincuenta y nueve (**19.659**) llamadas, solicitando autorización del ciudadano para el envío del concepto técnico por correo electrónico o WhatsApp:

MES	F
Abril	2640
Mayo	9459
Junio	7560
TOTAL	19659

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC



Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

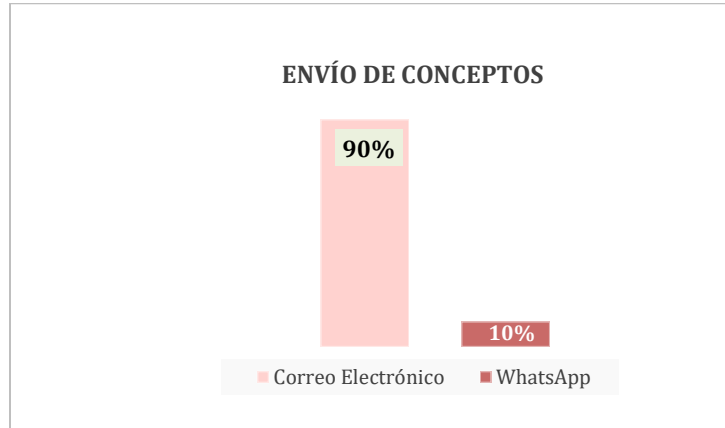
Con un 48% la mayor proporción de llamadas realizadas corresponde al mes de mayo, dado que para ese periodo se trabajó sobre el 100% de la base de datos extraída de los conceptos técnicos individualizados, y la variación de gestión para los otros dos meses (abril con el 13% y junio con un 36%), corresponde a la fecha de inicio de actividad (21 de Abril) y la entrega de documentos por parte de la gestión del Riesgo para la generación de bases de información.

Por último, se remitió un total de cinco mil ciento treinta y ocho (5138) conceptos técnicos, de los cuales cuatro mil seiscientos treinta y seis (4636) fue por correo electrónico y quinientos dos (502) por WhatsApp:

MEDIO DE ENVIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo Electrónico	239	1651	2746	4636

WhatsApp	0	131	371	502
TOTAL				5138

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC



Fuente 45: Matriz de seguimiento semanal GSC

En un 90%, la mayor proporción de envíos, se concentra en los conceptos técnicos enviados a través de la cuenta de correo electrónico: tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, siendo junio el mes con mayor cantidad de envíos y abril el mes de menor cantidad (inicio de actividades: 27 de abril del 2020).

El envío de conceptos técnicos a través de WhatsApp corresponde al 10% de gestión, teniendo en cuenta que, el inicio de actividades se dio a partir del día 22 de mayo y se optó por el uso de esta aplicación como una herramienta adicional de envío para aquellos ciudadanos que no disponen de una cuenta de correo electrónico.

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.1 Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co

En cumplimiento con lo dispuesto en el Decreto Distrital N° 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, profirió las Resoluciones Internas N° 123 de 2016 "Por medio del cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones" y la Resolución 132 de 2016 "Por medio del cual se delegan las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"; delegación que se encuentra en el servidor público que desempeña el cargo de Subdirector (a) de Gestión Corporativa.

Durante el segundo trimestre del año actual, se impulsó esta figura y gracias a ello la ciudadanía la tiene muy presente, quién es la Subdirectora de la Gestión Corporativa Diana Mireya Parra.

Se habilitó el correo institucional defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co, en donde la ciudadanía podría enviar todas sus solicitudes. Desde el área de servicio la ciudadanía, se han apoyado las actividades las cuales se pueden evidenciar en el informe semestral de la defensoría de la ciudadanía.

ANEXO No. 3: INFORME DE GESTIÓN FIGURA DEL DEFESOR A LA CIUDADANÍA.

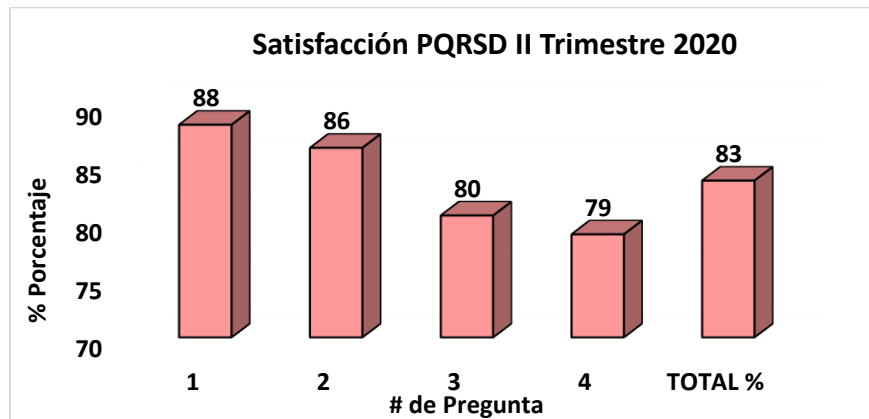
3.2 Verificación y depuración de base de datos Sistema Misional

A partir del día 5 de Junio de 2020, se empieza a realizar gestión en la verificación y depuración de números de identificación registrados ante el Sistema de Información Misional, que posiblemente se encuentren errados o están mal escritos. El resultado que arroja esta gestión fue la siguiente:

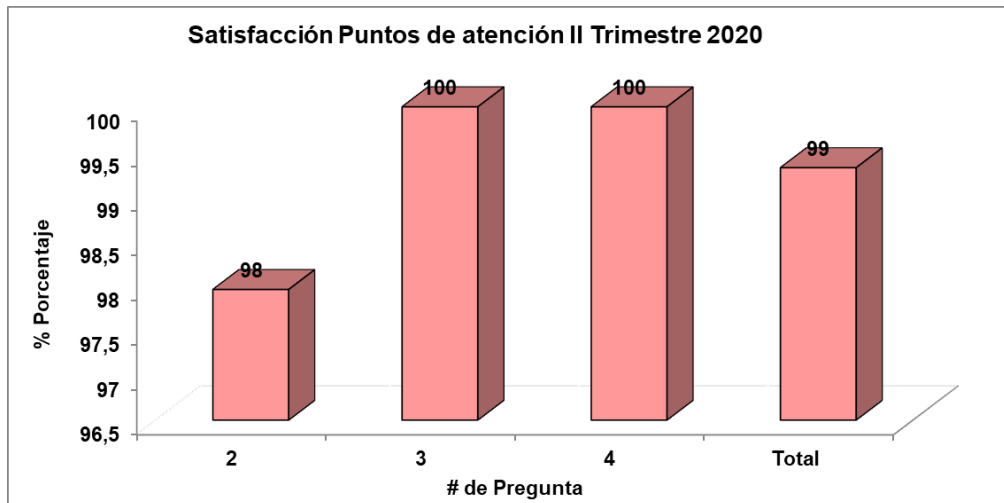
Hasta el 30 de Junio de 2020, se realizaron un total de mil ciento treinta y ocho 1138 depuraciones correspondientes a un nivel de participación del (6.4%) del total correspondiente a 17.663 depuraciones total a realizar en un nivel del 70% de las Cámaras de Comercio se encuentran canceladas.

3.3. Medición de percepción y satisfacción ciudadana

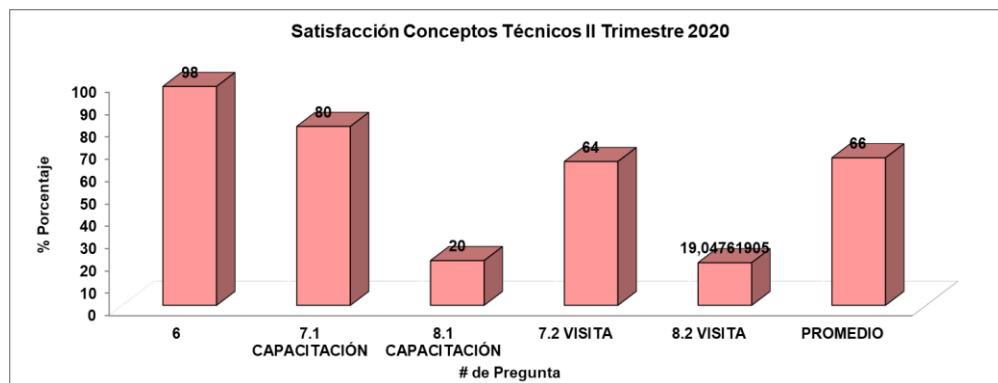
Para identificar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la prestación de los servicios en la UAECOB, tanto en la atención en el Área de Servicio a la ciudadanía (GSC), se inicia elaboración del informe con los siguientes resultados:



Fuente: PQRSD Abril, Mayo y Junio



Fuente: Satisfacción puntos de atención.



Fuente: Informe de satisfacción.

Frente a la satisfacción ciudadana y los resultados generados en cuanto a las encuestas realizadas de manera presencial en el primer trimestre se generó un porcentaje amplio con el 99%, sin embargo, hay que tener en cuenta que para el segundo trimestre no se realizó la medición, teniendo en cuenta el cierre temporal de los puntos de atención principal, en cumplimiento de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio, en este sentido, hay que implementar otros mecanismos que permitan medir la atención, de acuerdo a las funciones que realiza Gestión de servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo a la aplicación de la encuesta presencial para la medición de satisfacción de los conceptos técnicos, se plantea el ejercicio realizado en el primer trimestre de 2020, el cual se ubicó en el 66% de favorabilidad, este porcentaje tiene mucho que ver con la demora en las vistas y la entrega respectiva del concepto técnico, razón a lo anterior, Gestión de Servicio a la Ciudadanía ha estado apoyando articuladamente con Gestión del riesgo y la Oficina de Planeación en la ejecución del nuevo misional con las necesidades de virtualizar los trámites de la entidad.

ANEXO No 4: MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

3.4 Divulgación y Capacitación

Se define e inicia el proceso de implementación de una estrategia de formación, sensibilización y divulgación de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB- orientada a la atención ciudadana y al trámite de requerimientos, como respuesta a las necesidades identificadas durante la gestión, en este contexto para el segundo trimestre de 2020 se adelantó:

21

a) INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Con el objetivo de fortalecer los conocimientos en protocolos y atención presencial y telefónica, apropiando los lineamientos de la política pública de atención a ciudadanía, la gestión de trámites y servicios de la UAECOB, así como registros e informes de la ciudadanía atendida, del equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en cinco (5) sesiones:

- Misión, visión y estructura de la UAECOB
 - Proceso de Liquidación de Trámites y servicios
 - Política pública distrital de servicio a la ciudadanía
 - Procedimiento para el Trámite de requerimientos de la Ciudadanía en la UAECOB
 - Operación del Sistema distrital de peticiones ciudadanas, Bogotá te Escucha
- b) Con el propósito de posesionar la figura de la Defensoría, se gestiona el diseño de un logo, un vídeo y una pieza gráfica, así mismo, se actualiza la información publicada en la página web de la Entidad.
- c) A razón de la emergencia sanitaria del COVID 19 y conforme y de acuerdo con las medidas tomadas para la atención se solicita de manera permanentemente, actualización de la información en cuanto a los canales, días y horarios de atención, igualmente se gestiona el diseño e impresión de material impreso, afiches con información básica de autocuidado y para la gestión de los requerimientos y trámites de la ciudadanía ante la UAECOB.

ANEXO NO. 5: ESTRATEGIA DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS – UAECOB-

3.5 Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Desde la Subdirección de Gestión Corporativa, se incluyo en el plan de infraestructura adecuación del espacio destinado para la atención a la ciudadanía en el edificio comando.

Así mismo, se generó la marcación y se tomaron medidas en el marco de los protocolos de autocuidado durante la atención presencial.

ANEXO No. 6: ESTRATEGIA DE APERTURA SERVICIO PRESENCIAL

3.6 Seguimiento a la Gestión

- a) Para el segundo trimestre de 2020, para la evaluación de los tres indicadores de medición del Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se realizó el reporte respectivo frente a los avances del periodo reportado.

22

ANEXO No. 7: INDICADORES DE GESTIÓN.

- b) Así mismo, se realizó seguimiento y reporte de los avances a las acciones planteadas en el Plan de acción, el cual incluyen dos actividades que impacten a la UAECOB frente a los procesos transversales que realiza Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en este sentido.

ANEXO No. 8: PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL GSC.

- c) En cuanto al plan de mejoramiento existen varios hallazgos relacionados con la mejora en el servicio y proceso de certificación ISO:9000-2015, en este sentido se ha adelantado las siguientes acciones:
- **Hallazgo N° 10.1** El digiturno se hizo el reporte vigente conforme al avance.
 - **Hallazgo N° 10.3** Se modificó el protocolo de atención, se encuentra en estudio.
 - **Hallazgo N° 10.4** Se reporta el informe de pruebas piloto métricas de acuerdo con el mismo.
 - **Hallazgo N° 12**, Socialización sobre esquemas tributarios de industria y comercio y prueba de conocimiento.
 - **Hallazgo N° 12.1** Se encuentra propuesta de política de tratamiento de datos la cual cursa el estudio en la oficina Jurídica.
 - **Hallazgo N° 12.2** Se realiza semanalmente las alertas tempranas a las áreas de requerimientos que se encuentran pendientes por respuesta.
 - **Hallazgo N° 12.3** Se definió estrategia de inducción y reinducción para el equipo de GSC.
 - **Hallazgo N° 12.4** Se presentará el primer informe de resultados a la alta dirección para la toma de decisiones, teniendo en cuenta la gestión general del área.
 - **Hallazgo N° 12.5** Se estableció la estrategia de racionalización y virtualización de trámites encaminada a mejorar la atención ciudadana.

ANEXO No 9: PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO.

- d) En cuanto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se tienen actividades programadas en cuatro (4) de los componentes, se destacan las actividades en cuanto a la racionalización y virtualización de trámites, trabajo articulado con la Oficina de Planeación y Subdirección de Gestión del Riesgo, en este sentido se ha participado activamente en el proceso de racionalización y virtualización, proceso

que incluye las mesas de seguimiento contrato 427. Dis3techad, desde un Sistema de Información Misional.

Dentro de los aspectos a realizar, se tienen:

- ✓ Mejoras y actualización de los sistemas de información de la UAECOB
- ✓ Actualización y ajustes a los manuales de los usuarios de los sistemas
- ✓ Actualización de procedimientos que involucren los sistemas de información de acuerdo con las mejoras y actualización de estas.

23

Frente a los avances existe un 40% de cumplimiento en las actividades planteadas de la matriz de seguimiento.

ANEXO No 10: AVANCES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

- e) Se realiza actualización de documentos asociados a Gestión de servicio a la Ciudadanía:
- ✓ Procedimiento para trámite de requerimientos de la ciudadanía y ajustes de cinco formatos asociados: Aprobados e incluidos en la Ruta de la Calidad
 - ✓ Instructivo de canales de interacción de la ciudadanía: Aprobados e incluidos en la Ruta de la Calidad
 - ✓ Caracterización del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
 - ✓ Ajustes de indicadores
 - ✓ Revisión de Riesgos
 - ✓ Protocolo de atención a la ciudadanía (lineamiento de atención con enfoque diferencial – poblacional)
 - ✓ Política de tratamiento de privacidad y tratamiento de datos

3.7 Gestión administrativa

- a) Se adelanta trámite de usuarios CONTROL DOC, correo electrónico, carné del personal asignado a Gestión de Servicio a la Ciudadanía, por medio de contrato de prestación de servicio.
- b) Se adelanta mensualmente el control y seguimiento a la presentación y radicación de cuentas de los veintiún contratistas que hacen parte del equipo.

ANEXO No. 11: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RECOMENDACIONES

- Implementar un enlace con el Sistema de liquidación y Misional para que permita generar el recibo de pago agilizando el proceso.
- Implementar la plataforma de pago por PSE para mayor comodidad y agilizar el trámite de los ciudadanos.
- Continuar con la entrega del Concepto Técnico de manera virtual por medio de correo electrónico.
- Implementar en la página de Bomberos la consulta del estado del trámite y poder descargarlo por la misma.
- Implementar por la página de Bomberos la consulta de fechas para capacitación de Riesgo bajo y su respectiva asignación.
- Continuar con el uso del correo electrónico para las solicitudes del Concepto Técnico.
- Mejorar la Georreferenciación en el Sistema Misional para que genere una localización exacta de las direcciones y así evitar retrasos en las inspecciones por otro sector.
- Para mejorar se debería tener la opción de verificar la información del valor a cancelar en el Sistema Misional ya que hay usuarios que no presentan ningún soporte.

Los diferentes trámites y servicios a partir de la cuarentena por la emergencia sanitaria del Covid-19, se están manejando de manera virtual , recibiendo las solicitudes de los ciudadanos para conceptos técnicos o la entrega de los mismos , información general de todos los trámites a través del correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, lo cual debería ser permanente, para mayor comodidad del usuario y evitar aglomeraciones en los puntos de atención.



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

APROBADO:



REVISADO:

Jasbleidi Mojica Cardona
Líder Gestión de Servicio a la Ciudadanía

ELABORADO POR:

Equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

ANEXO No. 1: REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA SUBTEMA Y TIPO DE PETICIÓN

DEPENDENCIA/TIPO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	TOTAL
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	407	7	4	6	6	3	4	0	437
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	406	3	2	6	6	0	2	0	425
(en blanco)	0	4	1	0	0	2	1	0	8
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	1	0	0	0	0	0	2
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	0	0	0	0	0	1	0	0	1
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	18	9	2	5	0	0	1	0	35
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	10	2	1	4	0	0	0	0	17
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	4	6	0	0	0	0	1	0	11
SIMULACROS Y SIMULACIONES	2	0	0	1	0	0	0	0	3
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	0	0	0	0	0	0	0	2
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	0	1	0	0	0	0	0	0	1
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	12	7	0	0	0	0	2	22
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	1	7	6	0	0	0	0	2	16

EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Traslado a entidades distritales (en blanco)	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SIMULACROS Y SIMULACIONES	0	1	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	8	7	1	0	0	0	0	18
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	6	4	1	0	0	0	0	12
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	0	2	1	0	0	0	0	0	3
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONAL ES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0	1	0	0	0	0	0	2
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	8	0	0	2	0	0	0	0	10
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	6	0	0	1	0	0	0	0	7
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	0	0	1
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	1	0	0	0	0	0	0	0	1
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1	2	1	0	0	0	0	5

GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	1	0	1	1	0	0	0	0	3
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	0	1	0	0	0	0	0	0	1
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONAL ES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	0	0	1	0	0	0	0	0	1
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	2	0	2	0	0	4
PROCESO DISCIPLINARIO	0	0	0	2	0	2	0	0	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0	0	0	0	0	0	2
SIMULACROS Y SIMULACIONES	1	0	0	0	0	0	0	0	1
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	438	38	22	17	6	5	5	2	533



Al contestar cite Radicado I-00643-2020014760-UAECOB Id: 50457
Folios: 3 Fecha: 2020-08-05 12:09:39
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Bogotá. D.C.

Doctora:

BLANCA IRENE DELGADILLO PORRAS

Oficina de Asuntos Disciplinarios

Asunto: reporte peticiones con respuesta extemporánea segundo trimestre de 2020.

Respetada doctora:

Por ser de su competencia y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, se remite la relación de los requerimientos radicados a esta entidad, cuya respuesta se dio de manera extemporánea.

Para este período es necesario tener en cuenta que el Gobierno Nacional, mediante el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo 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 públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", amplió los términos para atender las peticiones, así:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo."

Una vez exportada la información de requerimientos del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas "BOGOTÁ TE ESCUCHA", a 17 de julio se encuentra:



Al contestar cite Radicado I-00643-2020014760-UAECOB Id: 50457
Folios: 3 Fecha: 2020-08-05 12:09:39
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Durante el período comprendido entre abril a junio 2020, se tramitaron un total de quinientos treinta y tres (533) requerimientos ciudadanos, con una oportunidad de respuesta de **99%**, es decir que tan solo cuatro (4) requerimientos fueron contestados de manera extemporánea:

FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
Uno (1)	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés general (PIG) y Peticiones de Interés particular (PIP).	Dos (2) días
Tres (3)	Solicitudes de Información (SI)	Cinco (5) días

En el siguiente cuadro se reflejan el número de requerimientos y el área responsable del trámite:

DEPENDENCIA	TOTAL, ATENDIDAS	TOTAL, PETICIONES FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE	NÚMERO DE PETICIÓN	TIPO	DÍAS FUERA DE TERMINOS
Subdirección de Gestión del Riesgo	38	4	10%	1039982020	SOLICITUD DE INFORMACION	10
				1108602020	SOLICITUD DE INFORMACION	4
				1159532020	SOLICITUD DE INFORMACION	1
				945032020	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2

Fuente de información: sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “BOGOTÁ TE ESCUCHA”

Es necesario precisar, que se adelantaron mesas de trabajo con las personas designadas en la dependencia y se definió un plan de capacitación y seguimiento para prevenir que vuelva a presentarse esta situación, lo anterior, teniendo en cuenta que se evidencia que la persona que hizo entrega de la base de información a la nueva designada, había registrado de manera errada las fechas límites para dar respuesta.

Por otra parte, a partir del 30 de abril de 2020, desde Gestión de Servicio a la Ciudadanía se implementó un sistema de alertas orientadas a disminuir la



Al contestar cite Radicado I-00643-2020014760-UAECOB Id: 50457
Folios: 3 Fecha: 2020-08-05 12:09:39
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

extemporaneidad en las respuestas, 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 precisar, que, a la fecha, de los **533** requerimientos, **10** se encuentran aún sin respuesta, pero dentro de términos de ley, por lo cual la gestión de estos se reportará el informe de tercer trimestre de 2020

Cordialmente,



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

Defensora del Ciudadano
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

Revisó: **JASBLEIDI MOJICA CARDONA**
Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



Elaboró: **VIVIANA ANDREA SUAREZ GONZALEZ**
Contratista GSC
ADRIANA MARCELA GALEANO CORTÉS
Contratista GSC



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

PLAN DE RETORNO DE SERVICIO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El plan de retorno de Gestión de Servicio a la Ciudadanía se desarrollará o ajustará, teniendo en cuenta:

- Decreto 143 de 15 de junio de 2020, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Circular 049 de 24 de junio de 2020, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- La directriz de la UAECOB en cuanto a la reactivación de visitas técnicas y expedición de conceptos. (Gestión del Riesgo y Operativa)

MEDIDAS QUE SE TOMARÁ EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

A) La atención presencial por parte de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos se reactivará a partir del jueves 25 de junio de 2020, en un horario de 10:00 a.m. a 3:30 p.m. en los puntos relacionados a continuación:

Edificio Comando: Calle 20 No. 68 a 06. Atención Jornada continua
Super CADE Américas. Una hora de almuerzo de 12:30 m a 1:30 p.m.
Super CADE Suba. Una hora de almuerzo de 12:30 m a 1:30 p.m.
Super CADE CAD Kr 30. Una hora de almuerzo de 12:30 m a 1:30 p.m.

B) Al reactivar la atención a la ciudadanía y de acuerdo con las directrices recibidas se organizarán grupos de atención del equipo de GSC, en jornadas intermedias, aportando a disminuir el número de personas en el sistema de transporte masivo y en los puntos de atención, se generarán cronogramas semanales, así:

NOMBRES	APELLIDOS	Nº DE DOCUMENTO	UBICACIÓN	jueves 25 junio	viernes 26 junio	martes 30 junio	miércoles 1 julio	jueves 2 julio	viernes 3 julio
JASBLEIDI	MOJICA	52223482	EDIFICIO COMANDO						
CESAR AUGUSTO	ZEVA AREVALO	79065585	EDIFICIO COMANDO						
VIVIANA ANDREA	SUAREZ GONZALEZ	1022944495	EDIFICIO COMANDO						
ADRIANA	ESTRADA SIERRA	52954255	EDIFICIO COMANDO						



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

NOMBRES	APELLIDOS	N° DE DOCUMENTO	UBICACIÓN	jueves 25 junio	viernes 26 junio	martes 30 junio	miércoles 1 julio	jueves 2 julio	viernes 3 julio
LUISA FERNANDA	Camelo Aldaña	1018480979	EDIFICIO COMANDO						
OLMAN DAVID	SUAREZ LOSADA	1032498181	EDIFICIO COMANDO						
KATERINE YOHANA	ORTIZ VANEGAS	1000685568	EDIFICIO COMANDO						
ADRIANA MARCELA	GALEANO CORTES	10305437798	EDIFICIO COMANDO						
YILMAR ENRIQUE	ARIAS BELTRAN	79363417	CADE Kennedy						
MARIA AURORA	UBAQUE	51870611	CADE 30						
JUAN FELIPE	HERNÁNDEZ	79959232	EDIFICIO COMANDO						
ANDRES JULIAN	GARZON GONZALEZ	1033694781	CADE SUBA						
JOHAN SEBASTIAN	BARRERA RAMIREZ	1031175095	CADE 30						
MARIO DANILO	BASTIDAS CIFUENTES	1012344390	CADE Kennedy						
DIANA KATERÍN	CASTAÑEDA MARÍN	1031160222	EDIFICIO COMANDO						
ERIKA PAOLA	TRIANA ESPITIA	1016064473	CADE 30						
ÁNGELA MARÍA	ROMERO VARÓN	51848872	CADE SUBA						
ANDRÉS FELIPE	MALPICA MARTÍNEZ	1073245167	EDIFICIO COMANDO						
CARMEN ELENA	CABRERA	52218805	CADE Kennedy						
FREDY	GARCÍA RUBIANO	1013596112	CADE SUBA						

C) Conforme con el Decreto 143 de 15 de junio de 2020, la atención e ingreso de la ciudadanía a los puntos de atención se realizará de acuerdo con el sistema pico y cédula:

Artículo 1. "Parágrafo. PICO Y CÉDULA. Dentro del mismo periodo establecido en el artículo 1º del presente decreto y para entrar a cualquier establecimiento a realizar actividades tales como la adquisición y pago de bienes y servicios, compra de cualquier producto al detal y por mayor, de servicios bancarios, financieros y notariales, **atención al ciudadano en entidades públicas**, y de prestación de cualquier otro tipo de servicios excepto los de salud, farmacia y servicios funerarios, se atenderá la siguiente condición:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

1. En los días impares no podrán acceder a estos servicios y establecimientos, las personas cuya cédula o documento de identidad termina en dígito impar.

2. En los días pares no podrán acceder a estos servicios y establecimientos, las personas cuya cédula o documento de identidad termina en dígito par.”

D) En este mismo sentido, se atenderá y permitirá el ingreso de una persona por núcleo familiar o acompañante, y en concordancia con los principios de Igualdad y equidad, un solo trámite por turno, habilitando el acceso de personas de acuerdo con el número de sillas de la sala de espera para su ubicación intermedia.

Así mismo, se continuará recibiendo y promoviendo el envío de solicitudes a través del correo tramiteconceptos@bomberosbobota.gov.co.

Lo anterior, de conformidad al parágrafo 2º del artículo 3º del decreto 749 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional, solo se permitirá la **circulación de una sola persona por núcleo familiar** para la adquisición de **bienes y servicios**. El control de esta medida estará en cabeza de los establecimientos de comercio o entidades públicas según corresponda.

E) Al ingreso del edificio Comando se tomarán las siguientes medidas de Bioseguridad:

ARTÍCULO 3. - MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD. Los habitantes de Bogotá D.C. y los titulares de actividades económicas deben cumplir las siguientes medidas de bioseguridad: Uso obligatorio de Tapabocas.

1. USO OBLIGATORIO DE TAPABOCAS. El uso de tapabocas que cubra nariz y boca será obligatorio para todas las personas cuando estén fuera de su domicilio, independientemente de la actividad o labor que desempeñen. La no utilización del tapabocas dará lugar a la imposición de las sanciones establecidas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, así como las demás sanciones a que haya lugar.

2. DISTANCIAMIENTO FÍSICO. En el desarrollo de las actividades fuera del domicilio las personas deberán mantener el distanciamiento de dos (2) metro entre ellas, con el fin de prevenir y mitigar el riesgo de contagio por Coronavirus - COVID-19. Lo anterior, de conformidad con las instrucciones que en detalle definan los protocolos de bioseguridad dictados por las autoridades del orden nacional y distrital.”

Adicionalmente, se implementará la toma de temperatura antes del ingreso a la oficina de atención a la ciudadanía, y a partir del martes 30 de junio de 2020 se ubicará una piscina de desinfección de pies al ingreso.

F) Se ubicará señalización que asegure el distanciamiento de las personas que se encuentren en fila para el ingreso al edificio y en la oficina de atención a la ciudadanía:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos



RECURSOS:

- a) Piezas de señalización
- b) Punto de desinfección de ingreso
- c) Gel antibacterial
- d) Tapabocas
- e) Termómetro infrarrojo
- f) Alcohol y toallas desechables para limpiar regularmente los puestos de atención. (por lo menos tres kits)

NOTA: Los días que el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía no esté programado para asistir a los puntos de atención, continuara con el trabajo en casa que se les ha asignado. Así mismo y en el evento en que se suspenda la atención presencial, se propone continuar con el trabajo en casa, organizando grupos que se roten para que asistan al Edificio comando, y presten atención telefónica y apoyo en las actividades administrativas.

JUNIO 24 DE 2020

DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA
Defensora de la Ciudadanía

CLAUDIA JASBLEIDI MOJICA
Líder GSC

CESAR ZEA AREVALO
Tec. Profesional GSC

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Estrategias de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRS.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar y ejecutar una estrategia de formación, sensibilización y divulgación de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB- orientada a la atención ciudadana y al trámite de requerimientos, como respuesta a las necesidades identificadas durante la gestión.

JUSTIFICACIÓN

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB-, tiene como misión proteger la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá D.C., mediante la atención y gestión del riesgo en incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos y otras emergencias, de manera segura, eficiente, con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano, En este sentido reconoce que la Ciudadanía es el eje de la función pública, por ello sus esfuerzos están dirigidos a satisfacer y garantizar el bienestar.

El Decreto 555 de 2011 dispone en su artículo 11, las funciones a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa, entre las que se encuentra: **“15. 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 contexto, se adoptarán los lineamientos del 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”**, Capítulo III, temas relacionados con la estrategia de divulgación y posicionamiento de la Figura del Defensor de la Ciudadanía.

Así mismo, de manera articulada se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía según el Decreto 197 de 2014, la cual establece:

ARTÍCULO 8º.-De las líneas estratégicas. “3. Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los

modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.

Así mismo, el **ARTÍCULO 13 “De la selección y la cualificación de los actores del servicio:** “Las entidades públicas que prestan servicios en el Distrito Capital y las organizaciones privadas que ejercen funciones públicas o vinculadas al Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano deberán preseleccionar los candidatos a un cargo para los puntos de atención a la ciudadanía teniendo en cuenta el perfil y competencias mínimas señaladas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y por los estándares vigentes.”

Por todo lo anterior, la Subdirección de Gestión Corporativa a través de Gestión de Servicio a la Ciudadanía desarrolla acciones enmarcadas en procesos de sensibilización y divulgación dirigidas a los colaboradores de la UAECOB con el propósito de aportar elementos que favorezcan una prestación de servicio con calidad y que satisfaga las necesidades y expectativas ciudadanas.

DEFINICIÓN Y ALCANCE

La Estrategia de sensibilización, formación y divulgación para Gestión de Servicio a la Ciudadanía está dirigida funcionarios públicos y contratistas de la UAECOB, con el propósito de fortalecer conceptos de Servicio, trámite de requerimientos de la ciudadanía, Lenguaje claro, Roles en el Servicio a la Ciudadanía, Protocolos de Atención Presencial y Telefónica en la Unidad, a través de distintas metodologías, actividades para las cuales se contara, de ser necesario con el apoyo de diferentes dependencias de la UAECOB y entidades distritales.

MODULOS DE FORMACIÓN

a) INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Propósito: Fortalecer los conocimientos en protocolos e atención presencial y telefónica, apropiando los lineamientos de la política pública de atención a ciudadanía, la gestión de trámites y servicios de la UAECOB, así como registros e informes de la ciudadanía atendida.

Población objetivo: Equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAECOB:

Contenidos temáticos: Trámites y Servicio de la UAECOB, Protocolos de atención presencial, Protocolos de atención telefónica, Registros de atención ciudadana. Metodología (recursos, ayudas audiovisuales, etc.)

b) REUNIÓN PERIÓDICA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Propósito: Identificar fortalezas y debilidades en los Puntos de GSC y realizar retroalimentación de la gestión para direccionar la estrategia de servicio de manera eficiente, cálida y oportuna.

Población objetivo: Equipo Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

Contenidos temáticos: Momentos de verdad en el servicio durante la gestión (Debilidades y Fortalezas), socialización experiencias exitosas

c) REINDUCCION TRAMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Propósito: Brindar elementos que promuevan respuestas oportunas a la ciudadanía y elevar los niveles de satisfacción en relación con el trámite que se da a sus requerimientos.

Población objetivo: Equipo Gestión de Servicio a la Ciudadanía, designados para el trámite de requerimientos en cada dependencia de la UAECOB.

Contenidos temáticos: Procedimiento para el trámite de requerimientos de la Ciudadanía UAECOB y Funcionalidades de los sistemas utilizados para la gestión de estos.

d) LENGUAJE CLARO E INLCUYENTE

La veeduría Distrital en concertación con la UAECOB y con el fin de fortalecer la interacción ciudadana con las entidades distritales, ha diseñado la estrategia de comunicación para la gente, con lo cual se busca el reconocimiento, importancia e impacto de transmitir en forma clara y lenguaje sencillo la información y respuestas a la ciudadanía.

Población objetivo: Servidores Públicos de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

Contenidos temáticos: Guía Distrital de Lenguaje Claro

DIVULGACIÓN

Con el objetivo de generar cambios en el comportamiento y promover prácticas adecuadas durante la prestación de los trámites y servicios a la ciudadanía en todos los momentos del ciclo del servicio en la UAECOB se busca articular acciones comunicativas y divulgativas, a través de los medios con los que cuenta la unidad, fortaleciendo la comunicación e información interna.

Garantizando además que la ciudadanía conozca las condiciones de tiempo, modo y lugar en los que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus solicitudes; y que los servidores públicos conozcan, se apropien e implementen los protocolos de atención y el procedimiento "Para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la UAECOB".

a) Objetivos:

Facilitar el intercambio oportuno y adecuado de información entre las dependencias de la UAECOB y Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

Incrementar el nivel de conocimiento sobre los procesos, tramitología y objetivos de los trámites y servicios de la Unidad.

Fortalecer en los servidores y contratistas de la UAECOB aptitudes y habilidades que permitan el debido desarrollo de actividades con el fin de brindar un adecuado servicio a la ciudadanía.

Mejorar, fortalecer y divulgar los canales de interacción dispuestos por la Entidad, proporcionando a los ciudadanos y ciudadanas la máxima información posible y facilidad en el trámite de sus requerimientos.

Impulsar la cultura de servicio al interior de la entidad, comprometida con la atención, generando en nuestra ciudadanía confianza en la exactitud de la información y en la calidad de los servicios prestados.

Unificar el lenguaje de servicio a la ciudadanía.

Promover el adecuado trámite de requerimientos de la ciudadanía y operación de los sistemas de información en la UAECOB.

Divulgar la normatividad que fundamenta el Servicio a la Ciudadanía y el trámite de requerimientos ciudadanos.

Promover la implementación de atención preferencial para la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de niños, niñas y adolescentes, y atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Dar a conocer la ruta dispuesta en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para la denuncia y atención de presuntos Actos de Corrupción realizados por servidores, servidoras y/o colaboradores de la Unidad.

b) Niveles de Comunicación

Informativo: Divulgación de manuales y procedimientos Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

Motivacional: Reconocer la importancia de fortalecer la cultura del servicio al interior de la entidad, así como la aplicabilidad del Manual de Servicio a la Ciudadanía y del procedimiento para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la UAECOB”, como instrumentos transversales de la gestión institucional.

c) Enfoque de Comunicación:

INTERNA	EXTERNA
Intranet Wallpaper Correo Web etc	Afiches Folletos Plegables Videos
Temas	Temas

Manual Protocolos (Presencial - Telefónico) * Fuerte sensibilización Tramite de requerimientos (Buzón – Términos – Procedimiento)	Medios de Contacto Carta de Trato Digno Denuncias por hechos de corrupción Encuesta Defensoría de la ciudadanía
--	---

d) Población Objetivo:

POBLACIÓN OBJETO	CANAL DE COMUNICACIÓN
Servidores públicos y Contratistas	Mensajes institucionales, intranet, Wall Paper. Correo masivo institucional Página WEB
Participantes de los programas y ciudadanía en general	Afiches Folleto de divulgación institucional Plegables Video Super CADE Capacitación riesgo bajo





DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

Aprobado Por:

UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

Elaborado por:

JASBLEIDI MOJICA CARDONA 
Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

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



Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURÍA DISTRITAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

PRIMER SEMESTRE DE 2020

REGULADO POR:

Decreto Distrital 392 de 5 de octubre de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", de la Alcaldía Mayor de Bogotá (hipervínculo: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=63143>)

Resolución 123 de 18 de febrero de 2016, "Por medio de la cual se y reglamenta la figura del defensor (a) de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones"

Resolución 132 de 25 de febrero de 2016, "Por medio de la cual se delegan las funciones del Defensor (a) de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

PERIODO DEL INFORME: Del 01 de enero al 30 de Junio de 2020

Elaboración propuesta Plan de Acción Defensora de la Ciudadanía: A partir de las funciones establecidas para el Defensor de la Ciudadanía en la Resolución 132 de 2016, se plantea Plan de Acción:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	RECURSOS
Apoyo en los distintos eventos realizados por la entidad	Apoyar en las diferentes localidades de la ciudad, Ferias de Servicio, asimismo los Supercade Móvil, apoyo a la subdirección de Inspección Vigilancia Control – Secretaría General, Tema asesoramiento concepto técnico de bomberos a establecimientos comerciales, de acuerdo a la programación y los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.	Vigencia 2020 febrero a diciembre, convocadas por la Secretaría General	Gestión de Servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo/Gestores Locales	Logísticos/humanos
Divulgar la figura del Defensor de	Divulgar la figura a través de las capacitaciones de riesgo bajo para los	Una (1) cada trimestre corte marzo, junio,	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares	Logísticos/humanos





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	RECURSOS
la Ciudadanía	ciudadanos(as) que solicitan el concepto técnico de su establecimiento	septiembre y diciembre 2020.	de apoyo	
Fortalecer los mecanismos de comunicación, al interior de la entidad, a través del Protocolo de Atención al ciudadano	Sensibilizar al personal contratista y/o de planta con campañas de fortalecimiento en buenas prácticas de atención telefónica, a través de los correos institucionales de la UAECOB	Una (1) cada trimestre corte Marzo, junio, septiembre y diciembre 2020	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo	Logísticos/humanos

1. Apoyo en los distintos eventos realizados por la entidad

Se coordinó la participación Institucional en las Ferias de Servicio organizadas y coordinadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, SuperCADE Móvil en San Andresito de la 38 Puente Aranda realizada el 12 de marzo de 2020, informando a treinta y cuatro (34) ciudadanos comerciantes sobre el trámite del concepto técnico expedido por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

A partir del 19 de marzo de 2020 y conforme a lo decretado por Nacionales y Distritales se estableció las medidas de confinamiento obligatorio, suspendiendo las aglomeraciones de público las cuales están contempladas para todo tipo de evento.

2. Divulgar la Figura de la Defensoría de la Ciudadanía:

Se gestiona ante el equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones el diseño y desarrollo de una campaña comunicativa recurrente para dar a conocer y acercar la Defensora de la Ciudadanía de la UAECOB, con los siguientes objetivos:

- Definir una imagen que identifique la Defensoría de la Ciudadanía
- Socializar medios de contacto de la Defensoría
- Dar a conocer las funciones de la Defensoría del Ciudadano
- Estrategia publicitaria
- Socializar las situaciones por las que la ciudadanía puede acudir a la Defensora de la Ciudadanía

Avances:

- Diseño del Logo y Volante de la Defensoría de la Ciudadanía:





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL



DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ D.C.

Comunícate a través del Correo electrónico:
defensoralcidudano@bomberosbogota.gov.co

DRA. DIANA MIREYA PARRA CARDONA
DEFENSORA A LA CIUDADANÍA

En cumplimiento con lo dispuesto en el Decreto Distrital N° 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, profirió las Resoluciones Internas N° 123 de 2016 "Por medio del cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones" y la Resolución 132 de 2016 "Por medio del cual se delegan las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"; delegación que recae en el servidor público que desempeñe el cargo de Subdirector (a) de Gestión Corporativa.

125 años U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ D.C. ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ

- b) Se solicita actualización Información de la defensoría en la Página Web de la UAECOB
- c) Se orienta el diseño del Protocolo de Atención a la ciudadanía, con el objetivo de fortalecer los mecanismos de comunicación
- d) A fin de promover a la ciudadanía la apropiación de sus derechos se definen 3 (tres) textos que van al finalizar cada respuesta del correo institucional defensoralcidudano@bomberosbogota.gov.co:





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

- Hola Ciudadano, Queremos recordarte que Bomberos Bogotá **NO** realiza ningún tipo de rifas o sorteos. **"Nuestro único trabajo es protegerte"**
 - Atención Ciudadano, Bomberos Bogotá **NO** emite comparendos o multas, y no hace cierre de ningún tipo de establecimiento. **"Nuestro único trabajo es protegerte"**
 - **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 protegerte"**
- e) En el marco de los espacios de inducción del equipo asignado a Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se socializa la figura de la Defensoría y las características de las peticiones que deben ser escaladas y gestionadas por medio de esta
- f) Se graba un video para ser publicado en la página web de la entidad, en el cual se da a conocer la figura de la Defensoría.
https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=YFPuNL5kR4I&feature=emb_logo

3. Fortalecer los mecanismos de comunicación, al interior de la entidad, a través del Protocolo de Atención al Ciudadano:

Se realiza seguimiento semanal a las acciones realizadas por el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con el Plan de trabajo en casa enmarcado en la emergencia sanitaria por el COVID 19.

En este mismo sentido se define el plan de retorno de atención presencial a partir del 23 de junio de 2020, garantizando los protocolos de bioseguridad.

Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la defensoría de la ciudadanía.

Con el objeto de llevar un registro y control de las solicitudes de la ciudadanía a la Defensoría se individualiza el correo defensoralcidudano@bomberosbogota.gov.co, lo anterior teniendo en cuenta que no existía una estadística específica de las comunicaciones que la ciudadanía dirigía a la Defensoría.

Del 22 de abril al 30 de junio, se han recibieron **trescientos un (301)** comunicados, de cuales **doscientos ochenta y cinco (285)** son comunicaciones informativas, publicitarios o invitaciones a participar en diferentes grupos y actividades, **quince (15)** fueron solicitudes para iniciar el trámite de Conceptos Técnicos y **uno (1)** se ingresa para trámite a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, asignándose al área competente:





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

*Fuente: Base de datos de registro (Excel) Correo Institucional
defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co*

Durante el segundo trimestre del año en curso, se recibieron 301 E-mails en total, de los cuales se observa que inicio en el mes de (abril 10%), (mayo 38%) y (junio 52%), donde se evidencia un aumento significativo, esto debido a las diferentes estrategias comunicativas con el fin de dar a conocer el mismo.

El mayor porcentaje se encuentra ubicado en las Comunicaciones Informativas en (abril 10%), (mayo 38%) y (junio 52%), seguido por Asignación para Trámite en (abril 13%), (mayo 44%) y (junio 44%).

Meses	Total de Correos	Comunicación Informativa	Asignación para trámite	Porcentaje del Total de E-mails
Junio	156	149	7	52%
Mayo	115	108	7	38%
Abril	30	28	2	10%

*Fuente: Base de datos de registro (Excel) Correo Institucional
defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co*

Tal como se evidencia en la tabla en este trimestre el canal de interacción fue por medio electrónico, el aumento de las asignaciones para trámite se presume que debido a la emergencia sanitaria del Covid-19 ya que fue necesario suspender la atención presencial

PETICIONES TRAMITADAS





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 0 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

FECHA DE RECIBIDO	NOMBRE DE QUIEN REQUIERE	EMPRESA O ENTIDAD	CORREO DEL SOLICITANTE	TELEFONO DEL SOLICITANTE	ASUNTO DE LA COMUNICACIÓN	ACCIONES ADELANTADAS	FECHA DE RESPUESTA
29/04/2020	Fabio Carrillo	Comercializadora de Productos y Servicios - CPS	gerencia@cosep.co	3132971994	El señor Fabio Carrillo de la Comercializadora de Productos y Servicios - CPS, solicita el trámite de Concepto Técnico de Bomberos.	Se remite la Solicitud del ciudadano al correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, se obtiene confirmación de recibido y posterior a esto se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida al área encargada y pronto será atendida.	29/04/2020
30/04/2020	Fabio Carrillo	Comercializadora de Productos y Servicios - CPS	gerencia@cosep.co	3132971994	El señor Fabio Carrillo de la Comercializadora de Productos y Servicios - CPS, envía correo agradeciendo respuesta enviada.	N/A	30/04/2020
05/05/2020	Cristian David Tocasucha Gómez	N/A	crisdato@gmail.com	N/A	Solicitud de Concepto Técnico de Bomberos	Se remite la Solicitud del ciudadano al correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co y se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida al área encargada y pronto será atendida.	05/05/2020
12/05/2020	Rubén Belisario Gueasca	AUTO NISSAN TOYOTA DEL SUR	autonissan_RG@hotmail.com	3013284756	Solicitud de Concepto Técnico de Bomberos	Se remite la Solicitud del ciudadano al correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co y se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida al área encargada y pronto será atendida.	12/05/2020
21/05/2020	Norberto Romero	AQUADEX	arealibreak@gmail.com	3004862009	Portafolio de Servicios POLIDEX desinfectante	Se remite la Solicitud del ciudadano al correo wcabrejo@bomberosbogota.gov.co y se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida al área encargada.	N/A
21/05/2020	Karen Montes Zuluaga	Excontratista	kninimz@gmail.com	3107706476	Derecho de Petición Dirección Bomberos Bogotá	Se le envía respuesta a la ciudadana, informándole que su requerimiento fue ingresado a Bogotá te Escucha, radicado # 1178872020, con el cual podrá realizarle seguimiento.	26/05/2020
23/05/2020	FERRETERIA GYM	Ciudadano	deposito.ferreteria gym@gmail.com	N/A	Solicitud de Concepto Técnico de Bomberos	Se le da respuesta al ciudadano indicándole los documentos necesarios para la solicitud del concepto técnico.	27/05/2020
24/05/2020	Jorge Arturo Marroquín Díaz	Estudiante	jorgearturo2107@gmail.com	N/A	Solicitud para participar en foro virtual "HAZMAT MÉDICO CON ENFOQUE..."	1. Se remite solicitud ciudadana al área de Gestión Humana a Diana Cabrera dcabrera@bomberosbogota.gov.co 2. Se le brinda respuesta al ciudadano, informándole que su solicitud ha sido remitida al área correspondiente.	26/05/2020
27/05/2020	Subdirección Gestión Humana	UAECOB	dcabrera@bomberosbogota.gov.co	3822500 EXT 50001	Respuesta	N/A	N/A
06/06/2020	JULIAN ANDRES MURILLO FRANCO	ROCKOLA BAR LA MONA	jampol790@hotmail.com	N/A	PETICIÓN CIUDADANA	Se le solicita documentación requerida al ciudadano para poder darle trámite a su petición	09/06/2020
08/06/2020	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	arq.formamoderna@gmail.com	3176981331	Solicitud de asesoría, para saber si deben instalar rociadores automáticos o extintores	1 Se reenvía la solicitud a notificaciongestiondelriesgo@bomberosbogota.gov.co 2. Se le informa al ciudadano que su solicitud fue enviada al área pertinente, donde le brindaran respuesta.	11/06/2020
10/06/2020	LIZETH PAOLA CONTRERAS RUIZ	CAIMED	compras@caimed.com	2441444	Solicitud de información para el concepto técnico de bomberos	Se le informa que desde el correo quejasysoluciones le brindan respuesta	11/06/2020
11/06/2020	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	arq.formamoderna@gmail.com	3176981331	Solicitud de asesoría, para saber si deben instalar rociadores automáticos o extintores	Anexa perimétrica a la solicitud anterior 1 Se reenvía la solicitud a notificaciongestiondelriesgo@bomberosbogota.gov.co	11/06/2020
11/06/2020	FABIOLA RODRIGUEZ	UNION ROCA LTDA	unionrocaltda@gmail.com	3188921214	Solicitud, copia del concepto 2016-14058	1 Se reenvía la solicitud a notificaciongestiondelriesgo@bomberosbogota.gov.co 2. Se le brinda respuesta a la ciudadana informándole el traslado de su petición.	16/06/2020
24/06/2020	Gestión Empresarial	N/A	gestionempresarial@hyhsas@hotmail.com	N/A	Solicitud de Concepto	Se le informa que recibirá pronta respuesta por medio del correo quejasysoluciones@	24/06/2020
30/06/2020	JULIAN ANDRES MURILLO FRANCO	Ciudadano	jampol790@hotmail.com	3204516375	Respuesta a solicitud	Se le informa al ciudadano que su petición fue radicada con el número 2020R002630 ID 46465	06/07/2020





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

Ninguna de las comunicaciones recibidas escaló para el trámite por la Defensoría ya que no cumplían con ninguno de los siguientes criterios:

- a) Cuando se incurra en posibles incumplimientos en las decisiones legales que rigen en la UAECOB.
- b) Cuando se haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho.
- c) Cuando transcurrido el plazo legal desde la presentación de una petición, queja, reclamo o sugerencia y no se ha emitido respuesta a la misma.
- d) Considerar que ha sido vulnerado algún derecho ciudadano/a, conforme a los establecidos en la UAESCOB (Carta de trato digno)
- e) Cuando aporten sugerencias que permitan mejorar los trámites y servicio de la UAECOB.

4. Seguimiento a la Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Con el propósito de fortalecer el servicio a la ciudadanía en la UAECOB, se realizó seguimiento y acompañamiento a la gestión realizada, así:

- a) Verificación al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción, Plan de Lucha Contra la Corrupción y Servicio al Ciudadano, así como planes de mejoramiento, evidenciando que se ha cumplido con lo definido.
- b) Se aprobó la estrategia de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRS, que tiene por objetivo Diseñar y ejecutar una estrategia de formación, sensibilización y divulgación de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Unidad Administrativa especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB- orientada a la atención ciudadana y al trámite de requerimientos, como respuesta a las necesidades identificadas durante la gestión.
- c) A raíz de la emergencia sanitaria del conocido COVID – 19, se impulsan actividades de teletrabajo, en donde se sigue proporcionando atención a la ciudadanía, por lo cual se da trazabilidad a los procesos para cuando se reanude el servicio, esto implica el surgimiento de actividades además de las existentes, como lo son la individualización de conceptos, recepción y respuesta a través del correo institucional tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co , envió de concepto técnico por medio del correo electrónico anteriormente mencionado, recepción y respuesta de peticiones mediante el sistema distrital de quejas BOGOTÁ TE ESCUCHA, atención de llamadas






Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

telefónicas de la ciudadanía

- d) Se implemento un mecanismo de seguimiento y acompañamiento, el cual consiste en el envío de correo semanal a todos los referentes de las parejas de la UAECOB, con el fin de informar el estado de los requerimientos y recordar los tiempos de gestión, previniendo tramite inapropiado de los mismos y futuras denuncias a la Entidad.
- e) Se establece una matriz para el registro de la atención telefónica, para cuando se brinda respuesta inmediata a los ciudadanos-as, y se orienta para el trámite de los requerimientos verbales que realiza la ciudadanía, con el propósito que sean tramitados a través del Sistema Bogotá te Escucha.
- f) Se requirió la estructuración de un informe trimestral que, de cuenta de la gestión realizada en servicio a la ciudadanía, con el fin de identificar oportunidades de mejora.


DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

Defensora de la Ciudadanía
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos


JASBLEIDI MOJICA CARDONA
Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



ANEXO:

**PROCESO AL APOYO GESTIÓN ADMINISTRATIVA GSC.
ANDRÉS FELIPE MALPICA M.**

Inducción y reinducción de la UAECOB:

Con el propósito de dar a conocer elementos teórico prácticos a los servidores y contratistas responsables de la atención ciudadana, se llevó a cabo el proceso de reinducción con el equipo GSC, abordando los siguientes temas:

- Atención a la ciudadanía y conocimiento de la UAECOB
- Trámites y servicios del área de atención a la ciudadanía
- Política pública de servicio a la ciudadanía
- Sistema distrital de quejas y soluciones (SQDS) – Primera parte
- Sistema distrital de quejas y soluciones (SQDS) – Segunda parte

MEDICIONES

Se establece una serie de mediciones de interacción en la evaluación a la retroalimentación después de cada sesión de la capacitación

MES	TEMA	FECHA	QUIZ
1er sesión Inducción y Reinducción GSC UAECOB	Atención a la ciudadanía y conocimiento de la UAECOB	05/06/2020	1
2da sesión Inducción y Reinducción GSC UAECOB	Trámites y servicios del área de atención a la ciudadanía	12/06/2020	1
3er sesión Inducción y Reinducción GSC UAECOB	Política pública de servicio a la ciudadanía	19/06/2020	1
4ta sesión Inducción y Reinducción GSC UAECOB	Sistema distrital de quejas y	25/06/2020	1

	soluciones (SQDS		
TOTAL, TRIMESTRE	4		

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Con el propósito de hacer parte a cada empleado contratista y planta se definió solicitar Acceso al Software Control Doc. Solicitud de creación de correos institucionales.

USUARIOS ASIGNADOS
Nombre y Apellidos: ANDRÉS JULIAN GARZON GARZÓN Usuario: ajgarzon
Nombre y Apellidos: OLMAN DAVID SUAREZ LOSADA Usuario: osuarez
Nombre y Apellidos: FLOR ELBA TORRES ACOSTA Usuario: fetorres
Nombre y Apellidos: MARISOL JAQUE TENJO Usuario: mjaque
Nombre y Apellidos: ADRIANA ESTRADA SIERRA Usuario: aestrada
Nombre y Apellidos: CARMEN ELENA CABRERA Usuario: ccabrera
Nombre y Apellidos: SERGIO ANDRÉS LOPEZ CORCHUELO Usuario: salopez
Nombre y Apellidos: MARIA CAMILA ALFONSO HERRERA Usuario: mcalfonso
Nombre y Apellidos: ANGELA MARIA ROMERO VARÓN Usuario: amromero
Nombre y Apellidos: ADRIANA ESTRADA SIERRA Usuario: aestrada
Nombre y Apellidos: ERIKA PAOLA TRIANA ESPITIA Usuario: ep triana
Nombre y Apellidos: KATHERINE YOHANA ORTIZ VANEGAS Usuario: kortiz

Nombre y Apellidos: YILMAR ENRIQUE ARIAS BELTRAN Usuario: yearias
Nombre y Apellidos: JOHAN SEBASTIAN BARRERA RAMIREZ Usuario: jsbarrera
Nombre y Apellidos: CRISTIAN ANDRES ROA SIERRA Usuario: croa
Nombre y Apellidos: FREDY GARCIA RUBIANO Usuario: fgarcia
Nombre y Apellidos: JUAN FELIPE HERNANDEZ Usuario: jfhernandez Falta Firma
Nombre y Apellidos: FLOR INES CHAPARRO Usuario: fchaparro
Nombre y Apellidos: MARIA AURORA UBAQUE Usuario: mubaque
Nombre y Apellidos: DIANA KATHERIN CASTAÑEDA MARTIN Usuario: dcastañeda
Nombre y Apellidos: ADRIANA MARCELA GALEANO CORTES Usuario: agaleano
Nombre y Apellidos: MARIO DANILO BASTIDAS CIFUENTES Usuario: mbastidas
Nombre y Apellidos: LUISA FERNANDA CAMELO ALDANA Usuario: lcamelo
Nombre y Apellidos: VIVIANA ANDRES SUAREZ GONZALEZ Usuario: vsuarez
TOTAL TRIMESTRE 24 Usuarios ControlDoc

Correos institucionales nuevos Asignados como:

amalpica@bomberosbogota.gov.co	jgarzon@bomberosbogota.gov.co	osuarez@bomberosbogota.gov.co
aestrada@bomberosbogota.gov.co	cecabrera@bomberosbogota.gov.co	malfonso@bomberosbogota.gov.co

amromero@bomberosbogota.gov.co	eptriana@bomberosbogota.gov.co	kortiz@bomberosbogota.gov.co
earias@bomberosbogota.gov.co	jsbarrera@bomberosbogota.gov.co	fegarcia@bomberosbogota.gov.co
mbastidas@bomberosbogota.gov.co	lcamelo@bomberosbogota.gov.co	vsuarez@bomberosbogota.gov.co
MUBAQUE@BOMBEROSBOGOTA.GOV.CO	DCASTENEDA@BOMBEROSBOGOTA.GOV.CO	ACTIVACIÓN
TOTAL TRIMESTRE		17 CORREOS

Carnets solicitados y entregados a los contratistas del Equipo GSC.

NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	N° DE DOCUMENTO	NÚMERO DE CONTRATO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	SOLICITUD CARNET
ANDRES FELIPE	MALPICA MARTINEZ	Cedula de Ciudadanía	1073245167	332-2020	6/1/2020	12/31/2020	SI
ANDRES JULIAN	GARZON GONZALEZ	Cedula de Ciudadanía	1033694781	364-2020	6/1/2020	12/31/2020	SI
OLMAN DAVID	SUAREZ LOSADA	Cedula de Ciudadanía	1032498181	322-2020	6/3/2020	1/8/2021	SI
ADRIANA	ESTRADA SIERRA	Cedula de Ciudadanía	52954255	348-2020	6/2/2020	1/1/2021	SI
CARMEN ELENA	CABRERA	Cedula de Ciudadanía	52218805	363-2020	6/1/2020	12/31/2020	SI
MARIA CAMILA	ALFONSO HERRERA	Cedula de Ciudadanía	1032498338	341-2020	6/3/2020	1/2/2021	SI
ANGELA MARIA	ROMERO	Cedula de Ciudadanía	51848872	342-2020	6/3/2020	1/2/2021	SI
ERIKA PAOLA	TRIANA ESPITIA	Cedula de Ciudadanía	1016064473	321-2020	6/1/2020	1/6/2021	SI
KATERINE YOHANA	ORTIZ VANEGAS	Cedula de Ciudadanía	1000685568	339-2020	6/3/2020	1/2/2021	SI
YILMAR	ARIAS	Cedula de	79363417	329-2020	6/1/20	1/6/202	SI

ENRRIQUE	BELTRAN	Ciudadanía			20	0	
JOHAN SEBASTIAN	BARRERA RAMIREZ	Cedula de Ciudadanía	1031175095	331-2020	6/10/2020	12/24/2020	SI
FREDY	GARCIA RUBIANO	Cedula de Ciudadanía	1013596112	338-2020	6/3/2020	12/2/2020	SI
JUAN FELIPE	HERNANDEZ	Cedula de Ciudadania	79959232	461-2020	6/24/2020	1/7/2020	SI
MARIO DANILO	BASTIDAS	Cedula de Ciudadania	1012344390	328-2020	7/6/2020	12/20/2020	SI
LUISA FERNANDA	CAMELO ALDANA	Cedula de Ciudadania	1018480979	368-2020	6/2/2020	1/1/2021	SI
VIVIANA ANDREA	SUAREZ GONZALEZ	Cedula de Ciudadania	1022944495	317-2020	6/1/2020	12/31/2020	SI
MARIA AURORA	UBAQUE	Cedula de Ciudadanía	51870611	340-2020	6/3/2020	1/2/2021	SI
DIANA KATHERIN	CASTAÑEDA MARTIN	Cedula de Ciudadanía	1031160222	384-2020	6/2/2020	1/1/2021	SI
CLAUDIA JASBLEIDY	MOJICA	Cedula de Ciudadania	52223482	327-2020	6/1/2020	12/31/2020	SI
ADRIANA MARCELA	GALEANO CORTES	Cedula de Ciudadanía	1030543779	367-2020	6/3/2020	1/2/2020	SI
CESAR AUGUSTO	ZEA AREVALO	Cedula de Ciudadania	79065585	336-20200	6/1/2020	12/31/2020	SI
MARIA ANGELICA	AVILA CUADRADO	Cedula de Ciudadania	30666378	PLANTA			NO
TOTAL SOLICITADOS Y ENTREGADOS							21

Se lleva a Cabo el Control y seguimiento A la presentación y radicación de cuentas de los contratistas

MES	CUENTAS
Abril	22
Mayo	23
Junio	16
TOTAL, TRIMESTRE	61

REPORTES SEMANALES.

Semana 18 al 21 de mayo se gestiona:

*Rectificación a las cuentas de los contratos 029/2020-033/2020-038/2020.
radicación de nuevas cuentas de los contratos: 171/2020-217/2020 marzo y 217/2020 abril
seguimiento de pago de los anteriores contratos mencionados.

*Realización de 2da solicitud de paz y salvos de almacén a las personas que al corte del 19 de mayo su contrato a dado vencimiento.

*Solicitud Al Equipo de la Cuentas Finales, para el cobro del mes de mayo.
con su respectiva documentación para presentar, por lo que para esta cuenta final de constar de: Certificación de Cumplimiento, Pdf de Planillas, Informe de Actividades, Informe final, Paz y salvo de contratista, paz y salvo de almacén, Pantallazo talento No palanca, Pantallazo del Secop con las debidas cuentas de meses anteriores subidas a la plataforma.

Semana 26 al 29 de mayo Se gestiona:

Inicio de revisión de las presentación de cuentas finales de los contratistas del área.

*Realización de 3ra solicitud de paz y salvos de almacén a las personas que al corte del 27 de mayo su contrato a dado vencimiento.

*Solicitud de proceso a la recolección de firmas de todo el equipo de servicio al ciudadano para contar con el Paz y Salvo de Contratistas.

*Seguimiento de Cierre de Gestión exitosa en el Software de Control-Doc del equipo.

*Realización de Memorando dirigido al área de Gestión Financiera para entrega de cuentas del mes de marzo de los contratos: 012-015-016-028-029-030-031-032-033-034-035-036-037-039-053-078-102-110 feb-110mar-117feb-117mar.

Semana 01 al 05 de junio Se gestiona:

* se completa y se finaliza la revisión de las cuentas finales, de las cuales contempla Informe de Actividades, Informe final, Paz y Salvo contratista, Certificación de cumplimientos y anexos planilla, paz y sal almacén y pantallazo secop con su respectivo proceso de cargue a los pagos generados por la entidad a los contratistas del área.

* Se finaliza el proceso de la recolección de firmas de paz y salvo para todo el equipo.

* En conjunto Con nuestra Coordinadora Jasbleidi hacemos envió para radicar 17 cuentas y continuar su direccionamiento a el área de financiera.

Trece (13) PDF's Cuentas Finales de los contratos: 012/2020-016/2020-029-029/2020-

030/2020-031/2020-032/2020-033/2020-034/2020-035/2020-036/2020-078/2020-117/2020-164/2020

En este mismo encontramos. el CTO 164-2020 el cual es una cuenta (Mes) y una carpeta comprimida de las cuentas finales de los contratos: 028/2020-037/2020- 053/2020-110/2020.

*Actualización de Base de datos de todo el equipo de GSC nuevo y conformado.

* Se organiza en conjunto de Adriana Estrada reunión de 1er Sesión de Capacitación y Reinducción GSC UAECOB programada y dirigida por La Supervisora Blanca Irene Delgadillo.

* Se lleva a cabo en conjunto con la coordinadora Jasbleidi, Adriana E. para todo el equipo una actividad evaluativa y de fortalecimiento la capacitación dada por la Supervisora en el conocimiento del la Entidad y del área.

Semana 08 al 12 de junio Se gestiona:

* La corrección y se baja el margen de error en devolución de cuentas. Las cuales fueron CTO 053 -2020 y CTO 164 -2020 mes. Se corrigen y se escalan nuevamente.

* se hace envió de la base de datos previamente actualizada a la coordinadora Jasbleidi para finalizar y llevar a cabo la solicitud de Correos Institucionales De los contratistas del área de GSC.

* Se crea y se organiza carpeta del Equipo GSC de 16 Actas de Inicio con la firma de las dos partes Supervisora y Contratista.

* llevamos a cabo Solicitud de Foto para organizar carpeta de carnés

* Se organiza en conjunto de Adriana Estrada reunión de 2da Sesión de Capacitación y Reinducción GSC UAECOB progamada 12/06/2020 y dirigida por el Compañero apoyo a la Coordinación Cesar Zea .

* Se lleva a cabo en conjunto con la coordinadora Jasbleidi, Adriana E Cezar Zea. para todo el equipo una actividad evaluativa y de fortalecimiento la capacitación dada por la Supervisora en el conocimiento de Tramites y Servicios De GSC.

Semana 16 al 19 de junio Se gestiona:

seguimiento a los contratos 031-2020, 053-2020 y 164-2020 por la devolución de archivos dañados

Semana 23 al 26 de junio Se gestiona:

Seguimiento a la radicación de los contratos de cuentas finales CTO 015-2020 038-2020,039-2020,171-2020, 217-2020

Asignación y acceso a control doc de las contratista viviana suarez y luisa camelo

Inicio de revisión de las presentación de primeras de los contratistas del área con la nueva contratación actualizada

revisión de la documentación solicitada al equipo CTO 317-2020, CTO 321-2020, CTO 322-2020, CTO 329-2020, CTO 332-2020, CTO 338-2020, CTO 339-2020, CTO 340-2020, CTO 341-2020, CTO 342-2020, CTO 348-2020, CTO 363-2020, CTO 364-2020, CTO 367-2020, CTO 368-2020 Y CTO 384-2020 a través de CONTROL DOC.

Semana 30 de junio al 03 de julio Se gestiona:

Solicitud y curso de paz y salvo almacén y contratistas de Johan Barrera y Juan F Hernandez

verificación de las 16 primeras cuentas que se entregan el 30 de junio para su debida firma por la supervisora Blanca Irene.

Entrega de las cuentas al área de Financiera con memorando dirigido al Dr Ibague revisada por mi coordinadora Jasbleidi

de los meses ABRIL, MAYO Y JUNIO

ABRIL 23 Ctas en físico

MAYO 22 ctas en físico

JUNIO 16 Ctas en físico 16 pdf cuentas contratistas: CTO 332-2020 CON DESIGNACIÓN DE APOYO A LA SUPERVISIÓN, CTO 317-2020, CTO 321-2020, CTO 322-2020, CTO 329-2020, CTO 338-2020, CTO 339-2020, CTO 340-2020, CTO 341-2020, CTO 342-2020, CTO 348-2020, CTO 363-2020, CTO 364-2020, CTO 367-2020, CTO 368-2020 Y CTO 384-2020
1 PDF: COPIA MEMO

Semana 06 al 10 de julio Se gestiona:

Corrección y envío de del alcance del ajuste de las Primeras cuentas de los contratos N° 3172020, 322-2020,329-2020,332-2020,338-2020,339-2020.340-2020,341-2020,342,2020,348-2020,363-2020,364-2020,367. por fallo en el escaneo esto causa la devolución de cuentas.

Se halla un error en las actas de inicio 332-2020,341-2020,364-2020 por valor incorrecto de la ejecución del contrato sobre pasa 80 pesos el valor estipulado y esto genera posteriores devoluciones, por ende se hace la solicitud.

Respuesta de solicitud y Resultado se cuenta con el alcance corregido por la Dra Blanca Irene, y se remite ajuste a los contratistas con copia a la Coordinadora Jasbleidi.

Semana 13 al 17 de julio Se gestiona:

PAZ Y SALVO DE LOS CONTRATISTAS GSC DE LOS CONTRATOS 038-2020, 164-2020, 217-2020. Y SE HACE SEGUIMIENTO POR CONTROL DOC DEL PAZ Y SALVO CONTRATISTAS

SE HACE SOLICITUD RENOVACIÓN DEL CARNET FDE JUAN F HERNANDEZ Y MARIO BASTIDAS AL ÁREA Y PERSONA ENCARGADO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

SE HACE SOLICITUD DE NUMERO DE RADICADO Y ENTREGA PARA SUBIR LAS CUENTAS AL SECOP POR PARTE DE TODO NOSOTROS DE GSC

SE HACE UNA SERIE DE REMISIÓN DE CORREOS (4) 1 DE MAYO Y 3 DE JUNIO CON las cuentas (adjuntos PDF) que ya fueron Cobradas, Radicadas al área de Financiera en el mes de mayo y junio:

Número de radicado de las cuentas de mayo: 2020i010908.

Y PARA JUNIO: Número de radicado de las cuentas Junio 2020i012452 ctos 321-2020 368-2020 384-2020

Número de radicado de las cuentas Junio 2020i012408 CTOS 322-2020, 329-2020,332-2020,338-2020,339-2020,340-2020,342-2020,348-2020,363-2020 Y 364-2020

Número de radicado de las cuentas Junio 2020i013101 cto 317-2020 341-2020 367-2020

Se proporciona información y claridad con un ejemplo de cómo se debe subir las cuentas al SECOP ya en que su mayoría todas fueron rechazadas ya que *LA FORMA CORRECTA ES: LA FECHA DE EMISIÓN DEBE SER LA MISMA A LA DE RECEPCIÓN.

Y LA FECHA DE VENCIMIENTO ES CONTANDO 10 DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA EN LA QUE SE RADICA EN EL CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO.

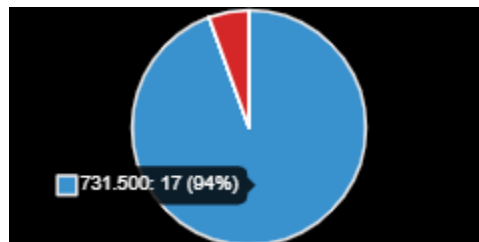
Y EL n° RADICADO IMPORTANTE ESCRIBIRLO JUNTO CON EL VALOR DE LO ESTAMOS COBRANDO DEL MES*

Semana 20 al 24 de julio Se gestiona:

SE HACE SEGUIMIENTO A LOS PAZ Y SALVO CONTRATISTA DEL CUAL SE REFIERE

FINALIZACIÓN A LOS PAZ Y SALVO CONTRATISTAS PARA SU DEBIDA PRESENTACIÓN DE CUENTAS DE LOS CONTRATISTAS JUAN F HERNANDEZ Y JOHAN BARRERA Y SE DA ALCANCE A LOS CORREOS DE CADA CONTRATISTA

SE REALIZA ENVIÓ A LA COORDINADORA JASBLEIDI MOJICA DE ACUERDO A LA SOLICITUD DE CARPETA ACTAS DE INICIO Y BASE DE DATOS CON INFORMACIÓN CONTRACTUAL.



Proceso al 94% al apoyo contractual y a la gestión administrativa GSC.



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ
PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL
VIGENCIA 2020**

PRODUCTO									
Pilar o Eje Transversal	Meta Plan de Desarrollo o de Producto	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO	No.	Nombre del producto	% Ponderación Producto	Meta Anual	Unidad Medida	Descripción Meta
7. Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y eficiencia	71. Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital	4. Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAECOB y llevarla a la excelencia	Gestión de Servicio a la Ciudadanía	6	Revisión y ajustes de los procedimientos de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.	50%	100%	Porcentaje	Total de documentos asociados a Gestión de Servicio a la Ciudadanía revisados y ajustados de acuerdo a lo definido.
7. Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y eficiencia	71. Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital	4. Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAECOB y llevarla a la excelencia	Gestión de Servicio a la Ciudadanía	7	Estrategias de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRS.	50%	1	Porcentaje	Estrategias de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRS

CONTROL DE CAMBIO: (Versión No. 11)

- Se realizó la actualización del formato, el cual se divide en tres (3) libros de Excel; Plan de Acción 2019 Producto, Plan de Acción 2019 Actividades, y Plan de Desarrollo 2019 Matriz
- Cada uno de los libros contiene una nueva estructura para su formulación y Seguimiento.
- El Instructivo contiene la metodología para la formulación, seguimiento y evaluación al Plan de Acción y a la Matriz Plan de Desarrollo.



SEMAFORO	RANGO	DESEMPEÑO
ROJO	Ejecución entre 0% y 60%	MALO
AMARILLO	Ejecución entre 61% y 80%	REGULAR
VERDE:	Ejecución entre 81% y 94%	BUENO
VERDE:	Ejecución entre 95% y 100%	EXCELENTE



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Fecha: Enero 30 de 2020

Responsable Producto	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM	META TRI (celda O)	Programado trimestre	AVANCE TRIM	Descripción Avance y/o justificación del incumplimiento
Servicio a la Ciudadanía - Jasbleidi Mojica Cardona	20%	50%	70%	100%	20%		50%	<p>a) Se ajusta el cronograma de actualización de documentos asociados a Gestión de Servicio a la Ciudadanía el 11/05/2020, teniendo en cuenta la necesidad de priorizar algunas documentos.</p> <p>b) Se realiza revisión y actualización de la Caracterización del proceso de GSC junto con los indicadores, dichos documentos fueron trabajados conjuntamente con los equipos el SIG y mejora continua, el 8 de julio de 2020 se remite por parte del equipo SIG, el documento para gestión por parte de la OAP.</p> <p>c) Se adelantan varias mesas de trabajo para la revisión, ajustes y construcción de l procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía y sus documentos asociados, a la fecha los mismos fueron remitidos para la nueva codificación y posterior publicación en la ruta de la calidad, así el 5 de junio de 2020 mediante ID 46089 se radican los documentos para su oficialización por parte de la OAP, después de varios seguimientos nuevamente de remiten los documentos a la OAP el 070702020:</p> <p>d) Se realiza revisión y ajustes del Protocolo de atención a la ciudadanía, dicho ejercicio contó con la participación de algunos miembros del equipo de GSC, a la fecha se encuentra para revisión por parte de la líder del equipo.</p> <p>e) Se inicia proceso de revisión el para la actualización del procedimiento de satisfacción ciudadana y propuestas de automatización de encuestas.</p> <p>f) Se adelanta mesa de trabajo con la profesional SIG durante la cual se realiza una inducción a los temas básicos de gestión de riesgos y las etapas generales, se identifica el objetivo y se realiza una lluvia de ideas.</p> <p>g) Se solicita mediante correo electrónico asignación de un profesional jurídico para la elaboración de la Política Institucional de Tratamiento de datos.</p>
Servicio a la Ciudadanía - Jasbleidi Mojica Cardona	0%	30%		100%	20%		60%	<p>a) De acuerdo al primer módulo de la estrategia " INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA" durante el segundo trimestre de 2020, se adelantaron cuatro sesiones: 1. 05062020 Conocimiento estructura UAECOB 2. 12062020 Socialización trámites y servicios UAECOB, funcionamiento Sistema Misional y registro código de barras SMD 3. 19062020 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 4. 26062020 Gestión de Peticiones Ciudadanas Al finalizar cada uno de los procesos se realiza una medición de apropiación de los conocimientos.</p> <p>b) Se han adelantado reuniones seguimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía</p> <p>c) En cuanto a la divulgación se gestionó: Diseño de Logo Defensoría de la Ciudadanía Pieza gráfica Defensoría Video Defensoría el cual fue difundido a través de redes sociales Actualización de información página web de la UAECOB enlaces de Defensoría y atención a la ciudadanía Piezas impresas de autocuidado y distanciamiento COVID 19</p>

Evidencia	Acción de mejora <i>*aplica si no se presentó avance</i>	Cumplimiento	Tipo de resultado	Estado del Producto	AVENCE PONDERADO
<p>a) acta de reunión 11052020 Matriz actualizada</p> <p>b) Documento final, correo al SIG 22052020, correo de aportes equipo GSC 10062020, mesa de trabajo 2052020.</p> <p>c) Procedimiento Tramite de requerimientos, Instructivos canales de Interacción, For Acto Administrativo - Motivado, For Apertura de buzón, For Aviso respuesta, For Publicación respuesta anónimo, For Recepción de peticiones Mesas de trabajo 15042020 y 06052020 Correos 16042020, 19052020 a profesionales del SIG y de mejora continua, 27052020 para el equipo de GSC. memorando ID 46089 correo 070702020</p> <p>d) Correo DRIVE 19062020 y 24062020 para aportes por parte del equipo.</p> <p>e) Reunión 23062020.</p> <p>f) Acta reunión 09072020</p> <p>g) Correo de Subdirección de Gestión Corporativa a OA Jurídica 25062020, Documento borrados, correo de envío documento a Jurídica 07072020,</p>				En Ejecución	50%
<p>a) Presentaciones, soporte de las mesas (los videos se encuentra a disposición en MEET de GSC y los resultados de la medición de apropiación.</p> <p>b) Soporte de reuniones: Soporte reunión por agenda video chat MEET: 07042020, 20402020, 29042020, 29052020, 03062020, 10062020, 17062020</p> <p>c) Diseño de Logo Defensoría de la Ciudadanía Pieza gráfica Defensoría Video Defensoría el cual fue difundido a través de redes sociales Actualización de información página web de la UAECOB enlaces de Defensoría y atención a la ciudadanía Piezas impresas de autocuidado y distanciamiento COVID 19</p>				Ejecutado	60%

ACTIVIDADES														
Pilar o Eje Transversal	Meta Plan de Desarrollo o de Producto	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROCESO	No.	Nombre del producto	% Ponderación Producto	Meta Anual	Unidad Medida	Descripción Meta	Responsable Producto	No.	ACTIVIDADES DEL PRODUCTO	% Ponderación Actividades	
7. Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y eficiencia	71. Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital	4. Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAECOB y llevarla a la excelencia	Gestión de Servicio a la Ciudadanía	6	Revisión y ajustes de los procedimientos de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.	50%	100%	Porcentaje	Total de documentos asociados a Gestión de Servicio a la Ciudadanía revisados y ajustados de acuerdo a lo definido	Servicio a la Ciudadanía	1	Listar los documentos asociados a la Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAECOB	10%	
7. Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y eficiencia	71. Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital		Gestión de Servicio a la Ciudadanía				25%				Servicio a la Ciudadanía	2	Establecer un cronograma de revisión y ajustes de los documentos.	10%
7. Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y eficiencia	71. Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital		Gestión de Servicio a la Ciudadanía				25%				Servicio a la Ciudadanía	3	Ajustar los documentos de acuerdo al cronograma	80%
7. Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y eficiencia	71. Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital	4. Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAECOB y llevarla a la excelencia	Gestión de Servicio a la Ciudadanía	7	Estrategias de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRSO.	50%	2	Capacitaciones	Estrategias de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRSO.	Servicio a la Ciudadanía	1	Definir los temas y alcance de las estrategias.	10%	
7. Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y eficiencia	71. Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital		Gestión de Servicio a la Ciudadanía				50%				Servicio a la Ciudadanía	2	Diseñar las estrategias de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRSO.	20%
7. Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y eficiencia	71. Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital		Gestión de Servicio a la Ciudadanía				50%				Servicio a la Ciudadanía	3	Implementación y seguimiento de la estrategia de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRSO	70%



SEMAFORO	RANGO	DESEMPEÑO
ROJO	Ejecución entre 0% y 60%	MALO
AMARILLO	Ejecución entre 61% y 80%	REGULAR
VERDE:	Ejecución entre 81% y 94%	BUENO
VERDE:	Ejecución entre 95% y 100%	EXCELENTE



Fecha: Enero 30 de 2020

PRIMER TRIMESTRE 2020

SEGUNDO TRIMESTRE

Fecha Inicio	Fecha fin	Reponderación actividad calculo en el periodo	Responsable Actividad	Avance % *En escala de 1 a 100%	Descripción avance y/o justificación del incumplimiento	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES	AVANCE PONDERADO PERIODO EVALUADO PA	AVANCE PONDERADO ACUMULADO PA	Avance % *En escala de 1 a 100%	Descripción avance y/o justificación del incumplimiento
2/1/2020	30/3/2020	5%	Servicio a la Ciudadanía	100%	Se generó a través de Hoja de cálculo listado de documentos asociados a la Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAECOB.		0%	0,0%	100%	Cumplido
2/4/2020	30/6/2020	3%	Servicio a la Ciudadanía	100%	Se define cronograma para la revisión y ajustes de documentos asociados a la Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAECOB.		0%	0,0%	100%	Cumplido
2/7/2020	22/12/2020	20%	Servicio a la Ciudadanía	20%	Se realiza revisión y propuesta de ajuste de Procedimiento para Tramite de Requerimientos de la Ciudadanía en la UAECOB. Se diseña propuesta de Instructivo de Canales de Interacción en la UAECOB. Dichos documentos fueron remitidos al equipo SGI de la SGC y de calidad de OAP para su revisión y recomendaciones.		0%	0,0%	50%	a) Se ajusta el cronograma de actualización de documentos asociados a Gestión de Servicio a la Ciudadanía el 11/05/2020, teniendo en cuenta la necesidad de priorizar algunos documentos. b) Se realiza revisión y actualización de la Caracterización del proceso de GSC junto con los indicadores, dichos documentos fueron trabajados conjuntamente con los equipos el SIG y mejora continua, el 8 de julio de 2020 se remite por parte del equipo SIG, el documento para gestión por parte de la OAP. Documento final, correo al SIG 22052020, correo de aportes equipo GSC 10062020, mesa de trabajo 2052020. c) Se adelantan varias mesas de trabajo para la revisión, ajustes y construcción de l procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía y sus documentos asociados, a la fecha los mismos fueron remitidos para la nueva (modificación y posterior publicación en la ruta de la calidad, así el 5 de junio de 2020 mediante ID 44089 se radican los documentos para su oficialización por parte de la OAP, después de varios seguimientos nuevamente de remiten los documentos a la OAP el 07/07/2020. Procedimiento Tramite de requerimientos, Instructivos canales de interacción, For Acto Administrativo - Motivado, For Apertura de buzón, For Aviso respuesta, For Publicación respuesta anónimo, For Recepción de peticiones, Mesas de trabajo 15042020 y 06052020, Correos 16042020, 19052020 a profesionales del SIG y de mejora continua, correo 27052020 para el equipo de GSC. d) Se realiza revisión y ajustes del Protocolo de atención a la ciudadanía, dicho ejercicio contó con la participación de algunos miembros del equipo de GSC, a la fecha se encuentra para revisión por parte de la líder del equipo. Correo DRIVE 19062020 y 24062020 para aportes por parte del equipo, correo de envío a la líder 30062020 y el documento. e) Se inicia proceso de revisión el para la actualización del procedimiento de satisfacción ciudadana y propuestas de automatización de encuestas: reunión 23062020. f) Se adelanta mesa de trabajo con la profesional SIG durante la cual se realiza una inducción a los temas básicos de gestión de riesgos y las etapas generales, se identifica el objetivo y se realiza una lluvia de ideas: Acta reunión 09072020 g) Se solicita mediante correo electrónico asignación de un profesional jurídico para la elaboración de la Política Institucional de Tratamiento de datos: Correo de Subdirección de Gestión Corporativa a DA Jurídica 25062020, Documento borrador, correo de envío documento a Jurídica 07072020.
2/1/2020	15/4/2020	5%	Servicio a la Ciudadanía	20%	Se adelanta reunión con el equipo de la Oficina de Prensa en la cual se acuerdan los temas a trabajar en la estrategia de divulgación y sensibilización. Se adelanta reunión de articulación con la profesional de Cooperación Internacional y Alianzas Estratégicas de la Oficina Asesora de Planeación a fin de articular acciones para desarrollar el proceso de formación de Guía de Lenguaje Claro del Distrito. Se realiza inscripción para participar en el Nodo Intersectorial de Lenguaje Claro e Incluyente de la Veeduría Distrital.				100%	Cumplido
15/4/2020	30/4/2020	10%	Servicio a la Ciudadanía	20%	Se diseña estrategia de sensibilización, formación y divulgación de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.				100%	Cumplido
2/5/2020	22/12/2020	35%	Servicio a la Ciudadanía	20%	Se socializa con la Subdirectora de Gestión Corporativa la campaña "Yo Ciudadano", quien realiza recomendaciones las cuales son remitidas mediante correo a la Oficina de Prensa.				60%	a) De acuerdo al primer módulo de la estrategia " INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA" durante el segundo trimestre de 2020, se adelantaron cuatro sesiones: 1. 05062020 Conocimiento estructura UAECOB 2. 12062020 Socialización trámites y servicios UAECOB, funcionamiento Sistema Misional y registro código de barras SHD 3. 19062020 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 4. 26062020 Gestión de Peticiones Ciudadanas. Al finalizar cada uno de los procesos se realiza una medición de apropiación de los conocimientos. Presentaciones, soporte de las mesas (los videos se encuentra a disposición en el GSC y los resultados de la medición de apropiación. b) Se han adelantado reuniones seguimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía 07042020, 20402020, 29042020, 29052020, 03062020, 10062020, 17062020 c) En cuanto a la divulgación se gestiona: Diseño de Logo Defensoría de la Ciudadanía Pieza gráfica Defensoría Video Defensoría el cual fue difundido a través de redes sociales Actualización de información página web de la UAECOB enlaces de Defensoría y atención a la ciudadanía Piezas impresoras de autocuidado y distanciamiento COVID 19

PLAN DE DESARROLLO UAECOB 2020

PROYECTO - PLAN DE DESARROLLO	PILAR - EJE	PROGRAMA	PROYECTO ESTRATÉGICO	META PRODUCTO	Código Proyecto Inversión	META PROYECTO INVERSIÓN	RESPONSABLE	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	RECURSOS PROGRAMADOS
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	1.Meta Prod. 103 Adelantar el 100% de acciones para la prevención y mitigación del riesgo de incidentes forestales	2	1. S2 Adecuar 3 Estaciones de Bomberos	SUB. GESTIÓN CORPORATIVA	1		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	1.Meta Prod. 103 Adelantar el 100% de acciones para la prevención y mitigación del riesgo de incidentes forestales	3	2. K3 Dotar 100 % del equipamiento de bienes programados para el Cuerpo Oficial de Bomberos	SUB. OPERATIVA SUB. GESTIÓN RIESGO SUB. LOGÍSTICA	100%		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	1.Meta Prod. 103 Adelantar el 100% de acciones para la prevención y mitigación del riesgo de incidentes forestales	4	3. K4 Garantizar 100 % la operación y sostenibilidad del Cuerpo Oficial de Bomberos	SUB. LOGÍSTICA SUB. GESTIÓN HUMANA	100%		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	1.Meta Prod. 103 Adelantar el 100% de acciones para la prevención y mitigación del riesgo de incidentes forestales	5	4. K5 Desarrollar 1 Programa que garantice el 100% del mantenimiento de la infraestructura física de las 17 estaciones forestales de bomberos y el comando	SUB. OPERATIVA SUB. GESTIÓN CORPORATIVA	1		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	1.Meta Prod. 103 Adelantar el 100% de acciones para la prevención y mitigación del riesgo de incidentes forestales	6	5. K6 Implementar 1 Programa para el fortalecimiento de la gestión del riesgo contra incendio, preparativos, atención de incidentes con materiales peligrosos y rescates	SUB. OPERATIVA SUB. GESTIÓN RIESGO SUB. LOGÍSTICA DIRECCIÓN COMUNICACIONES	1		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	1.Meta Prod. 103 Adelantar el 100% de acciones para la prevención y mitigación del riesgo de incidentes forestales	7	6. K7 Implementar 1 Plan Institucional de Capacitación (PIC) para el Cuerpo Oficial de Bomberos.	SUB. GESTIÓN RIESGO SUB. GESTIÓN HUMANA	1		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	2.Meta Prod. 115 Crear (1) Escuela de Formación y Capacitación de Bomberos	8	8. S8 Crear 1 Escuela de Formación y Capacitación de Bomberos 12. S9 implementar 1 Escuela de Formación y Capacitación de Bomberos	SUB. GESTIÓN HUMANA	0,10 1		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	3.Meta Prod. 116 Renovar en un 50% la dotación de Equipos de Protección Personal del Cuerpo de Bomberos de Bogotá	3	2. K3 Dotar 100 % del equipamiento de bienes programados para el Cuerpo Oficial de Bomberos	SUB. OPERATIVA SUB. GESTIÓN RIESGO SUB. LOGÍSTICA	100%		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	4.Meta Prod. 117 Construcción y puesta en marcha una (1) Academia bomberil de Bogotá	8	9. S1 Construir 4 Unidades de Bomberos para el fortalecimiento de la atención de Emergencias 12. S9 implementar 1 Escuela de Formación y Capacitación de Bomberos	SUB. GESTIÓN CORPORATIVA SUB. GESTIÓN CORPORATIVA	0,01 1		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	5.Meta Prod. 118 Aumentar en 2 las estaciones de bomberos en Bogotá	1	9. S1 Construir 4 Unidades de Bomberos para el fortalecimiento de la atención de Emergencias	SUB. GESTIÓN CORPORATIVA	1		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	6.Meta Prod. 119 Implementar (1) estación satélite forestal de bomberos sujeta al proyecto del sendero ambiental en los cerros orientales	1	9. S1 Construir 4 Unidades de Bomberos para el fortalecimiento de la atención de Emergencias	SUB. GESTIÓN CORPORATIVA	0,01		
1133	Pilar 03 Construcción de comunidad y cultura ciudadana	Programa 19 Seguridad y convivencia para todos	Proyecto Estratégico 148 Seguridad y Convivencia para Bogotá	6.Meta Prod. 119 Implementar (1) estación satélite forestal de bomberos sujeta al proyecto del sendero ambiental en los cerros orientales	3	2. K3 Dotar 100 % del equipamiento de bienes programados para el Cuerpo Oficial de Bomberos	SUB. OPERATIVA SUB. GESTIÓN RIESGO SUB. LOGÍSTICA	1		
						TOTAL				
908	Eje 07 Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	Programa 42 Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía	Proyecto Estratégico 185 Fortalecimiento a la gestión pública efectiva y eficiente	1. Meta Prod. 522 Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIGD-MIPG	2	Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG de la UAECOB.	SUB. GESTIÓN HUMANA SUB. GESTIÓN CORPORATIVA OFICINA PLANEACIÓN OFICINA JURÍDICA OFICINA CONTROL INTERNO DIRECCIÓN COMUNICACIONES	100%		
1135	Eje 07 Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	Programa 44 Gobierno y Ciudadanía digital	Proyecto Estratégico 192 Fortalecimiento institucional a través del uso de TIC	Meta Prod. 92 Optimizar sistemas de información para optimizar la gestión (hardware y software)	1	1. S1 Implementar en 4 fases la infraestructura de tecnología informática y de comunicaciones de la UAECOB	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0,97		
1135	Eje 07 Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia		Proyecto Estratégico 192 Fortalecimiento institucional a través del uso de TIC		2	2. Gestionar 100 % del plan de adecuación de la política de Gobierno Digital de la UAECOB	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100%		
						TOTAL				



ALCALDÍA MAYOR

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO									Causa(s) del hallazgo	ACCIÓN		Tipo de acción Propuesta
Proceso afectado										Detalle de actividades para ejecutar la acción	Universo	
No. solicitud	fecha de solicitud	Fuente de hallazgo	Fuente hallazgo 2	Detalle de la fuente	Fecha del hallazgo	Código o capítulo	Hallazgo y/o situación					
(Asignado por la Oficina de Control Interno)	(DD-MM-AA)	(Seleccione de la lista desplegable)	(Indicar relación con otro hallazgo / a acción)	(Nombre completo del informe origen del hallazgo)	(DD-MM-AA)	(Identificación del hallazgo, en el informe)	(Seleccione de la lista desplegable)	(Transcripción del hallazgo)	(Utilice cualquier técnica: 5 ¿por qué?, espina pescado, lluvia de ideas etc.)	(Detalle todas las actividades que ejecutarán para eliminar la(s) causa(s) del hallazgo)	(No. total de actividades, recursos, personas etc. de la acción - Columna K).	(Seleccione de la lista desplegable)
344	16/07/2019	Origen Interno		Auditoría Interna al Procedimiento de Conceptos Técnicos y Auto Revisiones adelantadas por la UAECOB	5/06/2019		9	Gestión de Servicio al Ciudadano No se evidenció en la ruta de la calidad los formatos FOR-GC-31-05 detallado en la actividad No. 4 del procedimiento y el formato FOR-GC-31-02 observado y emitido con el radicado 2019-10452 correspondiente a la liquidación en el aplicativo del Sistema Misional referente al concepto técnico y además se observó que se están utilizando formatos desactualizados para la liquidación de las inspecciones técnicas	El procedimiento PROD-GSC-03 "Liquidación y registro de pago para concepto técnico a establecimientos comerciales y otros servicios" se encuentra desactualizado y no contempla la contingencia al momento de que la pagina de Hacienda no se encuentre en funcionamiento, teniendo en cuenta que se priorizó con el recurso humano la atención presencial y telefónica a los trámites.	1.Actualizar el procedimiento, donde contenga todas las características de cumplimiento para la realización del cobro de los trámites de acuerdo a la normativa vigente. 2.Realizar actualización de los dos formatos FOR-GC-31-05 y FOR-GC-31-02 del PROD-GSC-03 "Liquidación y registro de pago para concepto técnico a establecimientos comerciales y otros servicios 3.Realizar la socialización del procedimiento PROD-GSC-03, al equipo de servicio a la ciudadanía.	3	Correctiva
344	16/07/2019	Origen Interno		Auditoría Interna al Procedimiento de Conceptos Técnicos y Auto Revisiones adelantadas por la UAECOB	5/06/2019		12	Gestión de Servicio al Ciudadano Se detectó que el personal que participa y que adelanta la labor de recepción y liquidación de las inspecciones técnicas no ha recibido capacitación técnica en temas relacionados con impuesto de Industria y Comercio, referente a las exenciones y requisitos establecidos en la norma, así como las actualizaciones tributarias que ameriten	Falta de capacitación al servidor en cuanto al ingreso de información al sistema misional con el que se trabaja, para las liquidaciones y registros de ICAS.	1. Solicitar al área de financiera y realizar una capacitación en temas tributarios al personal del servicio al ciudadano. 2. Evaluar el entendimiento de la capacitación realizada.	2	Preventiva
347	3/09/2019	Origen Interno		Seguimiento a los procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos y PROD-GE-06 Participación Ciudadana	25/07/2019		10.1	Gestión de Servicio al Ciudadano El digiturno sigue fuera de servicio; ésta oficina verificó el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2018 y observó que para el proyecto 1135 Fortalecimiento de la infraestructura de tecnología informática y de comunicaciones de la UAECOB se creó la línea identificada con el ID 18003 para contratar el soporte, mantenimiento preventivo y correctivo así como las actualizaciones del Software del sistema digital de turnos existente en el área de Atención al Ciudadano de la UAECOB y en el mes de diciembre de la misma vigencia no se había ejecuta ese rubro. En el Plan de esta vigencia, la necesidad no quedó contemplada. Por otra parte, no es claro, que proceso o líder debe generar o solicitar el estudio técnico, así como la inclusión del proceso contractual para solucionar la dificultad de no contar con el digiturno.	No se dejó evidencia de la solicitud a planeación frente al mantenimiento y actualización del digiturno, luego de haber verificado que los dineros estaban disponibles para dicha actualización y mantenimiento proyecto 1135	1. Realizar solicitud a planeación para asignar recursos por el proyecto 1135 para tecnología (mantenimiento y Actualización tecnológica (SIG-FILAS) del sistema digital de turnos. 2. Seguimiento a la ejecución de los recursos para la habilitación del (SIG-FILAS)	2	Correctiva
347	3/09/2019	Origen Interno		Seguimiento a los procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos y PROD-GE-06 Participación Ciudadana	25/07/2019		10.3	Gestión de Servicio al Ciudadano La Oficina de Control Interno realizó en diferentes momentos y días llamadas telefónicas a las extensiones designadas para recepcionar las diferentes solicitudes de la ciudadanía (40101, 40102 y 40103), encontrado en el mejor de los casos que hasta el décimo timbre respondían, incumpliendo lo establecido en el protocolo de atención al ciudadano INS-GP-01-01 V01 numeral 5.2 Reglas generales de la atención telefónica.	Falta de actualización del protocolo de atención al ciudadano INS-GP-01-01 V01 numeral 5.2 Reglas generales de la atención telefónica, incluyendo la atención presencial y telefónica al mismo tiempo.	1. Actualizar el protocolo de atención al ciudadano INS-GP-01-01 V01 numeral 5.2 Reglas generales de la atención telefónica 2. Socializar el protocolo de atención al ciudadano INS-GP-01-01 V01 numeral 5.2 Reglas generales de la atención telefónica	2	Correctiva
347	3/09/2019	Origen Interno		Seguimiento a los procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos y PROD-GE-06 Participación Ciudadana	25/07/2019		10.4	Gestión de Servicio al Ciudadano En cuanto a las observaciones realizadas por el área Área de prevención- Gestión del Riesgo relacionadas con realizar pruebas pitométrias y de mantenimiento al Sistema de Red Contra incendio, no se presentó evidencia de la solicitud de las mismas al área pertinente; no se evidencia dentro del plan de emergencias de la Unidad ninguna actividad relacionada con las pruebas al sistema de rociadores, pruebas del mantenimiento y/o estado de la bomba ni tampoco pruebas pirométricas.	Falta de seguimiento al mantenimiento al Sistema de Red Contra Incendio.	1 Realizar la solicitud a las áreas pertinentes de realizar las pruebas pitométricas. 2 Solicitar despues de las pruebas certificado o en su defecto documento que valide el debido funcionamiento de red contraincendios del área	2	Correctiva



ALCALDÍA MAYOR

ESTABLECIMIENTO ACCIONES DE MEJORA									SEGUNDO SEGUIMIENTO DE 2020				
Líder proceso	Área responsable de ejecución	Líder área responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	% que se espera alcanzar de la meta	Fórmula del indicador	Fecha de inicio	Fecha terminación	2.Fecha seguimiento	2.Evidencias o soportes ejecución acción de mejora	2.Actividades realizadas a la fecha	2.Resultado del indicador	2.% avance en ejecución de la meta
(Información automática)	(Seleccione de la lista desplegable)	(Información automática)	(Financieros - Logísticos - Humanos - Tecnológicos)	(Describa el resultado que espera obtener al ejecutar la acción)	(Seleccione de la lista desplegable)	(Formule acorde con cantidad de actividades de la Columna L)	(DD-MM-AA)	(DD-MM-AA)	(DD-MM-AA)	(Relacione los documentos que soportan y evidencian avances de ejecución)	(No. actividades realizadas de las indicadas en la columna K).	(Cálculo automático)	(Cálculo automático)
Diana Mireya Parra Cardona	Gestión de servicio al ciudadano	Diana Mireya Parra Cardona	Humanos	Actualizar los documentos del procedimiento	100%	N° de actividades realizadas/N° de actividades programadas*100	25/06/2019	31/07/2020	27/03/2020	1. Se actualiza el PROD-GSC-03 Liquidación y Registro de Pago para Conceptos Técnico, con fecha 19 de noviembre de 2019, ajustando: * Política de operación N° 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18. * Definición liquidación por código de barras. Se actualizó actividad 4, 6, 7, 8, 10, 11 y 13, actualización código de los formatos. Se crea un (1) formato, "Relación de entrega conceptos técnicos al ciudadano DRIVE". (Evidencia: Procedimiento actualizado) 2. Codificación de formatos del Sistema misional SIM, con el procedimiento (Evidencia: Formatos actualizados): * FOR-GSC-03-05 Formulario de ingreso de información para pago de concepto técnicoV2 * FOR-GSC-03-07 REGISTROS ENTREGAS CONCEPTOS DRIVE *FOR-GSC-03-06 Recibo de caja por revisión técnica. SIM 3. El 19 de diciembre de 2019 se socializa el procedimiento con el Equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía. (Evidencia: Acta)	3	1,00	100%
Diana Mireya Parra Cardona	Gestión de servicio al ciudadano	Diana Mireya Parra Cardona	Humanos	Capacitación para conocimiento en temas tributarios	100%	N° de capacitaciones realizadas/N° de capacitaciones programadas*100	1/07/2019	31/07/2020	27/03/2020	1. El 11 de marzo de 2020 se adelantó mesa de trabajo en la cual el profesional del Área Financiera socializó con Equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, temas relacionados con impuesto de Industria y Comercio. (Evidencia: Acta)	1	0,50	50%
Diana Mireya Parra Cardona	Subdirección de gestión corporativa	Diana Mireya Parra Cardona	Humanos	Funcionamiento del SIG-FILAS	100%	Acciones realizadas/ acciones programadas	2/09/2019	2/10/2020	27/03/2020	1. El 25 de noviembre de 2020 se remite desde la Subdirección de Gestión Corporativa se remite memorando a la Oficina Asesora de Planeación solicitan asignación de presupuesto para el mantenimiento y puesta en marcha del SIGFILAS. (Evidencia: Copia memorando) 2. El 12 de diciembre de 2019 desde la Oficina Asesora de Planeación remiten respuesta indicando los motivos por los cuales no es posible la asignación de dichos recursos. (Evidencia: Copia respuesta) 3. Se solicita cotización para tener el costo para el mantenimiento y puesta en funcionamiento del SIGFILAS, ya que desde la Subdirección de Gestión Corporativa se destinaron recursos para tal fin. (Evidencia: Correo de solicitud y cotización de kioscosinformaticos 12032020)	1	0,50	50%
Diana Mireya Parra Cardona	Subdirección de gestión corporativa	Diana Mireya Parra Cardona	Humanos	Aplicar el protocolo de atención al ciudadano	100%	Actualizar el protocolo de atención al ciudadano	2/09/2019	3/10/2020	27/03/2020	Sin avance	0	0,00	0%
Diana Mireya Parra Cardona	Subdirección de gestión corporativa	Diana Mireya Parra Cardona	Humanos	Que la solicitud sea atendida y ejecutada.	100%	Solicitud atendida/ solicitud programada	2/09/2019	30/04/2020	27/03/2020	1. El 25 de noviembre de 2019 desde la Subdirección de Gestión Corporativa se remite memorando al Área de Infraestructura solicitando Reconocimiento sistema de protección contra incendios del área de Gestión de servicio a la ciudadanía. (Evidencia: Copia memorando) 2. El Área de Infraestructura Certificado de pruebas pitométricas del Edificio Comando, de fecha 19 de julio de 2019, expedida por la Organización Iberoamericana de la Protección Contra Incendios. (Evidencia: Correo de respuesta del 09032020 y copia Certificación)	2	1,00	100%



ALCALDÍA MAYOR

			CIERRES ACCION / HALLAZGO				
2. Alerta	2. Analisis - Seguimiento OC12	2. Auditor que realizó el seguimiento	Estado de la acción	Auditor que da cumplimiento a la acción	Cierre Hallazgo	Auditor que cierra el hallazgo	Soporte que evidencia que el ente externo cerró el hallazgo
(Información automática)	(Información del análisis adelantado por el auditor que realizó el seguimiento)	(Selección de la lista desplegable)	(Resultado automático)	(Selección de la lista desplegable)	(Selección de la lista desplegable)	(Selección de la lista desplegable)	
OK			Cumplida		Abierto		Evidencias
ROJO			Pendiente		Abierto		
ROJO			Pendiente		Abierto		
ROJO			Pendiente		Abierto		
OK			Cumplida		Abierto		

COMPONENTE 1. Gestión de Riesgo de Corrupción



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SIGUIENTE



Instrucción: En el presente formulario el objetivo por parte de las Dependencias de la UAECOB es formular las actividades que se gestionarán para cumplimiento del Componente 1 del Plan Anticorrupción 2020.

Subcomponente	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Aprobar política de gestión del riesgo.	Política de Gestión del Riesgo publicada.	3. Oficina Asesora de Planeación	1/1/2020	29/2/2020
	Realizar divulgación de la política de riesgos y de la guía de administración del riesgo.	Realizar dos (2) divulgaciones	3. Oficina Asesora de Planeación	15/1/2020	30/6/2020
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a las nuevas directrices.	Mapa de riesgos de corrupción acorde a los nuevos criterios de la política de gestión del riesgo.	3. Oficina Asesora de Planeación	3/2/2020	18/12/2020
Consulta y divulgación	Publicar el "Mapa de Riesgos de corrupción 2020" de la UAECOB en la Página WEB de la Entidad.	Un (1) Mapa de Riesgos publicado en la Página WEB	3. Oficina Asesora de Planeación	3/2/2020	18/12/2020
	Realizar divulgación del PAAC, mapa de riesgos y la política de riesgos.	Realizar dos (2) divulgaciones	3. Oficina Asesora de Planeación	15/3/2020	30/9/2020
Monitoreo y revisión	Realizar el monitoreo a la implementación y avances del PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción.	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos Publicación en la página WEB del informe.	3. Oficina Asesora de Planeación	1/2/2020	31/12/2020
	Realizar el seguimiento y control a la implementación y avances del PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción.	Informe de Seguimiento cada cuatro (4) meses. Publicación en la página WEB del informe.	2. Oficina de Control Interno.	1/2/2020	31/12/2020
Seguimiento	Verificación de la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC.	Pantallazos de publicación en la página web del PAAC.	2. Oficina de Control Interno.	15/2/2020	31/12/2020

COMPONENTE 2. Racionalización de Trámites



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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



Instrucción: En el presente formulario el objetivo por parte de las Dependencias de la UAECOB es formular los actividades que se gestionarán para cumplimiento del Componente 2 del Plan Anticorrupción 2020.

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha Programada	
							Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)
1. Constancia de atención de emergencia	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Revisar el tramite y/o otro procedimiento administrativo en el inventario registrado en el SUIIT	Realizar la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio en el SUIIT	Disminución para el ciudadano y para la Entidad en la prestación del servicio	3. Oficina Asesora de Planeación / 5. Subdirección de Gestión del Riesgo / 8. Subdirección de Gestión Corporativa	15/3/2020	31/12/2020
2. Club bomberitos prevención para niños	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Revisar el tramite y/o otro procedimiento administrativo en el inventario registrado en el SUIIT	Realizar la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio en el SUIIT	Disminución para el ciudadano y para la Entidad en la prestación del servicio	3. Oficina Asesora de Planeación / 5. Subdirección de Gestión del Riesgo / 8. Subdirección de Gestión Corporativa	15/3/2020	31/12/2020
3. Simulaciones	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Revisar el tramite y/o otro procedimiento administrativo en el inventario registrado en el SUIIT	Realizar la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio en el SUIIT	Disminución para el ciudadano y para la Entidad en la prestación del servicio	3. Oficina Asesora de Planeación / 5. Subdirección de Gestión del Riesgo / 8. Subdirección de Gestión Corporativa	15/3/2020	31/12/2020
4. Capacitación externa comunitaria	Tecnológicas	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Revisar el tramite y/o otro procedimiento administrativo en el inventario registrado en el SUIIT	Realizar la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio en el SUIIT - Se desarrollará la puesta en producción del servicio En línea	Disminución para el ciudadano y para la Entidad en la prestación del servicio	3. Oficina Asesora de Planeación / 5. Subdirección de Gestión del Riesgo / 8. Subdirección de Gestión Corporativa	15/3/2020	31/12/2020
5. Revisión de proyectos	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Revisar el tramite y/o otro procedimiento administrativo en el inventario registrado en el SUIIT	Realizar la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio en el SUIIT	Disminución para el ciudadano y para la Entidad en la prestación del servicio	3. Oficina Asesora de Planeación / 5. Subdirección de Gestión del Riesgo / 8. Subdirección de Gestión Corporativa	15/3/2020	31/12/2020
6. Pirotecnia al público	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Revisar el tramite y/o otro procedimiento administrativo en el inventario registrado en el SUIIT	Realizar la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio en el SUIIT	Disminución para el ciudadano y para la Entidad en la prestación del servicio	3. Oficina Asesora de Planeación / 5. Subdirección de Gestión del Riesgo / 8. Subdirección de Gestión Corporativa	15/3/2020	31/12/2020
7. Capacitación externa empresarial para brigadas contra incendios	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Revisar el tramite y/o otro procedimiento administrativo en el inventario registrado en el SUIIT	Realizar la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio en el SUIIT	Disminución para el ciudadano y para la Entidad en la prestación del servicio	3. Oficina Asesora de Planeación / 5. Subdirección de Gestión del Riesgo / 8. Subdirección de Gestión Corporativa	15/3/2020	31/12/2020
8. Concepto técnico de seguridad humana y sistemas de protección contra incendio	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Revisar el tramite y/o otro procedimiento administrativo en el inventario registrado en el SUIIT	Realizar la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio en el SUIIT	Disminución para el ciudadano y para la Entidad en la prestación del servicio	3. Oficina Asesora de Planeación / 5. Subdirección de Gestión del Riesgo / 8. Subdirección de Gestión Corporativa	15/3/2020	31/12/2020
9. Simulacros	Tecnológicas	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Revisar el tramite y/o otro procedimiento administrativo en el inventario registrado en el SUIIT	Realizar la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio en el SUIIT - Se desarrollará la puesta en producción del servicio En línea	Disminución para el ciudadano y para la Entidad en la prestación del servicio	3. Oficina Asesora de Planeación / 5. Subdirección de Gestión del Riesgo / 8. Subdirección de Gestión Corporativa	15/3/2020	31/12/2020

COMPONENTE 3. Rendición de Cuentas



Instrucción: En el presente formulario el objetivo por parte de las Dependencias de la UAECOB es formular los actividades que se gestionarán para cumplimiento del Componente 3 del Plan Anticorrupción 2020.

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1. Realizar la divulgación del PAAC y los Riegos de Corrupción a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB	Se realizarán 6 divulgaciones del PAAC a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB, a través de los canales de divulgación que se tienen estipulados	1. Dirección	1/10/2020	31/12/2020
			3. Oficina Asesora de Planeación	1/10/2020	31/12/2020
		Se realizara 4 divulgaciones de los Riegos de Corrupción a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB, a través de los canales de divulgación que se tienen estipulados	1. Dirección	1/10/2020	31/12/2020
			3. Oficina Asesora de Planeación	1/10/2020	31/12/2020
	2. Realizar la divulgación del Informe de Gestión a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB	Se realizara 3 divulgaciones Informe de Gestión a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB, a través de los canales de divulgación que se tienen estipulados.	1. Dirección	1/10/2020	31/12/2020
			3. Oficina Asesora de Planeación	1/10/2020	31/12/2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1. Realizar la divulgación de Rendición de Cuentas en temas estratégicos de la UAECOB	Se realizara 1 divulgación en temas estratégicos de la UAECOB a través de los canales de divulgación que se tienen estipulados	1. Dirección	1/10/2020	31/12/2020
			5. Subdirección de Gestión del Riesgo	1/10/2020	31/12/2020
			6. Subdirección Operativa	1/10/2020	31/12/2020
			7. Subdirección Logística	1/10/2020	31/12/2020
	2. Generar espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a la misionalidad de la UAECOB	1. Generar un espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a la misionalidad de la UAECOB	9. Subdirección de Gestión Humana	1/10/2020	31/12/2020
			3. Oficina Asesora de Planeación	1/10/2020	31/12/2020
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y Rendición de cuentas	1. Realizar invitación a la ciudadanía para la participación a la Rendición de Cuentas y/o diálogos ciudadanos de la UAECOB, mediante videos y piezas gráficas, allí se darán a conocer los temas a tratar.	1. Realizar la invitación y divulgación a la participación de la Rendición de Cuentas y/o diálogos ciudadanos de la UAECOB, mediante piezas comunicativas a través de los canales de divulgación que se tienen estipulados.	1. Dirección	1/10/2020	31/12/2020
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1. Realizar seguimiento al cumplimiento a los mecanismos de Participación Ciudadana establecidos por la entidad y de concordancia con el Decreto	1. Adelantar un (1) seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana.	2. Oficina de Control Interno.	1/6/2020	31/7/2020
	Realizar la evaluación de cada uno de los subcomponentes de la Rendición de cuentas	1. Realizar el seguimiento y retroalimentación del impacto de las divulgaciones realizadas para cada subcomponente	1. Dirección	1/10/2020	31/12/2020

COMPONENTE 4. Mecanismos para Mejorar el Servicio a la Ciudadanía



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



BOGOTÁ



Instrucción: En el presente formulario el objetivo por parte de las Dependencias de la UAECOB es formular las actividades que se gestionarán para cumplimiento del Componente 4 del Plan Anticorrupción 2020.

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada		SEGUIMIENTO	
				Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)	ACTIVIDAD REALIZADA	EVIDENCIA
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1. Definir y/o ajustar los protocolos de atención de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.	Protocolos de atención actualizados	8. Subdirección Corporativa- Oficina de Atención al Ciudadano	1/1/2020	31/12/2020	Se cuenta con el cronograma para realización de la actividad con fecha de revisión 06/07/2020, envío al SIG 28/07/2020 y remisión a la OAP 08/08/2020	Hoja de calculo con el cronograma
	2. Definir una estructura de informe periódico que dé cuenta las Gestión Atención a la Ciudadanía de la UAECOB.	Documento definido	8. Subdirección Corporativa- Oficina de Atención al Ciudadano	1/2/2020	31/5/2020	El documento se tendrá definido para el mes de mayo 2020	
	3. Presentar trimestralmente los resultados de encuestas de satisfacción y gestión de servicio a la ciudadanía a la Alta Dirección.	Número de socializaciones realizadas	8. Área de Servicio al ciudadano-Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/12/2020	Se tienen realizados los informes respectivos , falta la socialización a Comité Directivo.	PDF informes publicados en la WEB de la entidad.
	4. Divulgar a los servidores de la línea 195, el fortalecimiento de los canales de atención y la guía de trámites y servicios de la Entidad.	Dos campañas de divulgación a los servidores de la línea 195/Listados de asistencia y material de apoyo utilizado.	8. Área de Servicio al ciudadano-Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/12/2020	Por temas relacionados con el confinamiento obligatorio no se a generado programación con el chat y la Línea 195	
	5. Sensibilizar a los servidores del área en el manejo del Sistema de Información Misional en cuanto a la manipulación de la información de las declaraciones de Industria y comercio ICAS en el Sistema.	Una jornada semestral, jornadas de sensibilización sobre el manejo del SIM/Soporte actas de asistencia a sensibilización.	8. Área de Servicio al ciudadano-Subdirección de Gestión Corporativa	1/3/2020	31/12/2020	Se realizó mesa de trabajo con el equipo de servicio a la ciudadanía haciendo referencia al costo del trámite para el concepto técnico de acuerdo a las normativas Distritales Acuerdo 11 de 1988 y Acuerdo 9 de 1992	Acta de reunión 11 de marzo 2020
Subcomponente 2 Talento Humano	Definir una estrategias de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRSD.	Estrategias de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRSD definida.	8. Área de Servicio al ciudadano-Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/11/2020	1. Se realizó prueba de conocimiento en temas, relacionados con los requisitos que se deben solicitar a la ciudadanía para el trámite de los conceptos técnicos 2. Se cuenta con actas de la actividad.	1. Hoja de calculo "Apropiación de Conocimientos" 2. WORD Evaluación apropiación de Conocimientos 3. Documentos asociados para la actividad.
Subcomponente 3 Normativo y procedimental	1. Revisión y ajustes de los procedimientos de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.	Total de documentos asociados a Gestión de Servicio a la Ciudadanía revisados y ajustados de acuerdo a lo definido	8. Área de Servicio al ciudadano-Subdirección de Gestión Corporativa	15/2/2020	31/12/2020	1. Se cuenta con el cronograma para la actualización de los Procedimientos 2. Se cuenta con borrador procedimiento para la gestión de peticiones enviado a la OAP	1. Hoja de calculo con el cronograma 2. Documento borrados procedimiento
	2. Definir un mecanismo de alertas periódicos a las áreas, con el objetivo de recordar el trámite oportuno de los requerimientos de la ciudadanía.	Mecanismos de alerta definido/Mecanismo de alerta programado	8. Área de Servicio al ciudadano-Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/3/2020	1. Se definió remitir a las áreas responsables de cerrar los requerimientos por el sistema Bogotá Te Escucha, las alertas semanales a cada correo del responsable	1. PDF correos remitidos 2. Tabla informativa
	3. Articular con la Alcaldía Mayor de Bogotá, Dirección de Calidad del Servicio y a la Oficina Asesora de Planeación de la UAECOB, Gestión Tecnológica, la viabilidad de activar interface entre el SDQ Bogotá te Escucha y el sistema de gestión documental de la entidad.	Evidencias de articulación	8. Área de Servicio al ciudadano-Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/12/2020	1. Se solicitó mesa de trabajo con DDCS fecha 10/03/20 2. Mesa de trabajo articulación procedimientos	1. Acta de reunión con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio 2. Mesa de trabajo videochat articulación procedimientos Link: http://drive.google.com
Subcomponente 4 Relacionamiento con el ciudadano	1. Divulgar la Figura del Defensor del ciudadano a través de las capacitaciones de riesgo bajo a los ciudadanos (es) que solicitan el concepto técnico, con el fin de dar a conocer los derechos que tiene la ciudadanía ante la Entidad.	Una socialización trimestral / Listados de asistencia (libro Minuta).	8. Área de Servicio al ciudadano-Subdirección de Gestión Corporativa	20/1/2020	31/12/2020	Se realizo socialización de riesgo bajo, soporte en físico se encuentra en físico en el área	se realizo socialización de riesgo bajo, soporte en físico se encuentra en físico en el área
	2. Participar activamente en los SuperCADE Móvil ferias de servicio, convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor como mecanismo de participación directa con la ciudadanía y comerciantes en la oferta de trámites y servicios de la Entidad.	Participación en N° de ferias de acuerdo a convocatorias.	8. Área de Servicio al ciudadano-Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/12/2020	Se participó en feria SuperCADE Móvil Ciudad Bolívar los días 23,24 y 25 de enero 2020, con la participación de todo el equipo de trabajo de GSC, dando información a 158 habitantes incluyendo comerciantes. Se participó Feria San Andresito de la 38 Puente Aranda el pasado 12 de	Formatos de asistencia ciudadana



Instrucción: En el presente formulario el objetivo por parte de las Dependencias de la UAECOB es formular las actividades que se gestionarán para cumplimiento del Componente 5 del Plan Anticorrupción 2020.

Subcomponentes	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada		ACTIVIDAD REALIZADA
				Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar en la página los informes de auditorías internas y externas realizados a la entidad, así como los informes de seguimiento de ley, de acuerdo a la Ley 1712/2014, esquema de publicación y la normatividad aplicable.	Informes de auditoría y seguimientos publicados en la página web.	2. Oficina de Control Interno	2/1/2020	31/12/2020	
	Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos y a la publicación de la información en la página web, de conformidad a lo ha estipulado en la Ley 1712 de 2014, esquema de publicación definido por la unidad, normatividad aplicable.	Adelantar un (1) seguimiento a la información contenida en la página web (incluye monitoreo de enlaces).	2. Oficina de Control Interno	4/5/2020	30/6/2020	
	Publicación de los activos de información en Datos Abiertos Bogotá https://datosabiertos.bogota.gov.co/	Soporte Publicación en Datos Abiertos Bogotá	3. Oficina Asesora de Planeación	2/2/2020	31/12/2020	
	Publicación de la información clasificada y reservada en Datos Abiertos Bogotá https://datosabiertos.bogota.gov.co/	Soporte Publicación en Datos Abiertos Bogotá	3. Oficina Asesora de Planeación	2/2/2020	31/12/2020	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe mensual PQRS.	8. Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/12/2020	Informes mensuales publicados y definidos las oportunidades de mejora
	Publicar mensualmente los tiempos de respuesta a las PQRS.	Informe mensual PQRS.	8. Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/12/2020	Informes mensuales publicados y definidos con los criterios de transparencia
Subcomponente 3 Instrumentos de la Gestión de la Información	Actualización de los activos de información conforme a los procesos y procedimientos de la entidad.	Hoja en Excel con la matriz de los activos de información Publicada	3. Oficina Asesora de Planeación	2/2/2020	31/12/2020	
			8. Subdirección de Gestión Corporativa	2/2/2020	31/12/2020	Hoja de calculo publicada en la WEB de la UAECOB
	Adopción por Acto Administrativo los Activos de Información y publicación en Pagina Web de la Entidad y en Datos Abiertos Bogotá	Acto Administrativo activos de información con soporte de publicación en web y en Datos Abiertos Bogotá	3. Oficina Asesora de Planeación	2/2/2020	31/12/2020	
			4. Oficina Asesora Jurídica	2/2/2020	31/12/2020	
	Publicación de activos de información en la Pagina web de la Entidad en el Componente - Instrumentos de gestión de información pública	Soporte Publicación activos de información en la Pagina web de la Entidad	3. Oficina Asesora de Planeación	2/2/2020	31/12/2020	
	Actualización de la información clasificada y reservada conforme a los activos de información	Hoja en Excel con la matriz de la información clasificada y reservada	4. Oficina Asesora Jurídica	2/2/2020	31/12/2020	
	Adopción por Acto Administrativo de la información clasificada y reservada y publicación en Pagina Web de la Entidad y en Datos Abiertos Bogotá	Acto Administrativo información clasificada y reservada de información con soporte de publicación en web y en Datos Abiertos Bogotá	4. Oficina Asesora Jurídica	2/2/2020	31/12/2020	
3. Oficina Asesora de Planeación			2/2/2020	31/12/2020		
Publicación de la información clasificada y reservada en la Pagina web de la Entidad en el Componente - Instrumentos de gestión de información pública	Soporte Publicación activos de información en la Pagina web de la Entidad	3. Oficina Asesora de Planeación	2/2/2020	31/12/2020		

	Mantener actualizada la información publicada en la página web de la Entidad requerida por la Ley 1712 del 2014, en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública de acuerdo al	Soporte registro de publicación	3. Oficina Asesora de Planeación	2/1/2020	31/12/2020	
	Adopción por Acto Administrativo del esquema de publicación y publicación en Pagina Web de la Entidad y en Datos Abiertos Bogotá	Acto Administrativo esquema de publicación con soporte de publicación en web y en Datos Abiertos Bogotá	4. Oficina Asesora Jurídica	2/2/2020	31/12/2020	
			3. Oficina Asesora de Planeación	2/2/2020	31/12/2020	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Definir un lineamiento institucional de enfoque de Derechos Diferencial y poblacional	Lineamiento Definido	8. Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/12/2020	Documento se encuentra en proceso de desarrollo
Subcomponente 5 Monitoreo	Elaborar un informe de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) 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. - Publicación en la página web de la Entidad.	Informe mensual PQRS publicado en la web.	8. Subdirección de Gestión Corporativa	1/2/2020	31/12/2020	Informes mensuales publicados y definidos con los criterios de transparencia



Instrucción: En el presente formulario el objetivo por parte de las Dependencias de la UAECOB es formular las actividades que se gestionarán para cumplimiento del Componente 6 del Plan Anticorrupción 2020.

SUBCOMPONENTE/ ETAPA/FASE	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)
Alistamiento	1. Postulación de los Gestores de Integridad	Actas de postulación de los servidores.	9. Subdirección de Gestión Humana	15/12/2019	31/1/2020
	2. Verificación de cumplimiento de los Gestores de Integridad Postulados lo realiza la SGH	Verificación que los postulados cumplan los requisitos de un gestor de integridad	9. Subdirección de Gestión Humana	3/2/2020	7/2/2020
Armonización	1. Reconocimiento de los Gestores de Integridad mediante acto administrativo	Un (1) acto administrativo actualizado.	9. Subdirección de Gestión Humana - Gestores de Integridad.	10/2/2020	28/2/2020
	2. Capacitación a los nuevos Gestores de Integridad	Capacitaciones.	9. Subdirección de Gestión Humana	2/3/2020	30/4/2020
	3. Sensibilización al personal operativo y administrativo por parte de los Gestores de Integridad	Sensibilización	9. Subdirección de Gestión Humana - Gestores de Integridad.	1/5/2020	16/6/2020
Diagnóstico	1. Aplicar herramienta diseñada por el DAFP	Herramienta aplicada	9. Subdirección de Gestión Humana - Gestores de Integridad.	16/6/2020	31/7/2020
	2. Socializar a través de informe, a la Alta Dirección el Grado de conocimiento de los valores del Código de Integridad	Un (1) informe para ser socializado	9. Subdirección de Gestión Humana	1/8/2020	30/9/2020
Implementación	1. Entrega de pieza comunicativa indicando que la "UAECOB ES VALORES" en la oficina de atención al ciudadano y en alguno de los servicios que se atienden.	Pieza comunicativa en cada estación y en la Oficina de Atención al Ciudadano	9. Subdirección de Gestión Humana - Gestores de Integridad Oficina de Comunicaciones	1/7/2020	31/12/2020
	2. Valores desde el servidor de la UAECOB - SENSIBILIZACIÓN	Sensibilización desde la vivencia de los servidores que son referente de los valores en la Entidad	9. Subdirección de Gestión Humana - Gestores de Integridad.	1/7/2020	31/12/2020
	3. Campaña de difusión de los valores por los medios de comunicación de la entidad	Piezas de comunicación	9. Subdirección de Gestión Humana - Gestores de Integridad.	1/6/2020	31/12/2020
	4. Actividades de fortalecimiento de los diferentes valores	Actividades permanentes de la apropiación de los valores	9. Subdirección de Gestión Humana - Gestores de Integridad Oficina de Comunicaciones	30/6/2020	31/12/2020
Seguimiento y evaluación	1. Aplicación de una herramienta del DAFP	Herramienta aplicada	9. Subdirección de Gestión Humana	1/11/2020	31/12/2020

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL (Revisiones Conceptos Técnicos de Bomberos)

PRIMER TRIMESTRE 2020

La Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión de Servicio a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, tiene dentro de sus funciones: art. 11 numeral 15, del Decreto 555 de 2011: “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”, así mismo, el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital" establece: en el Artículo 3° - de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, establece funciones con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar.

En este sentido, entre otras actividades se adelanta la medición de percepción ciudadana frente al servicio prestado en los puntos de atención de la UAECOB. El presente documento contiene los resultados de las encuestas aplicadas del servicio prestado durante el primer trimestre de 2020.

La medición se realiza mediante formato físico de manera permanente, realizando la consolidación y análisis de la información trimestralmente, las cinco (5) primeras preguntas hacen referencia a los puntos de Servicio al Ciudadano y las tres (3) restantes preguntas, están relacionadas con la satisfacción ciudadana al proceso de inspecciones técnicas.

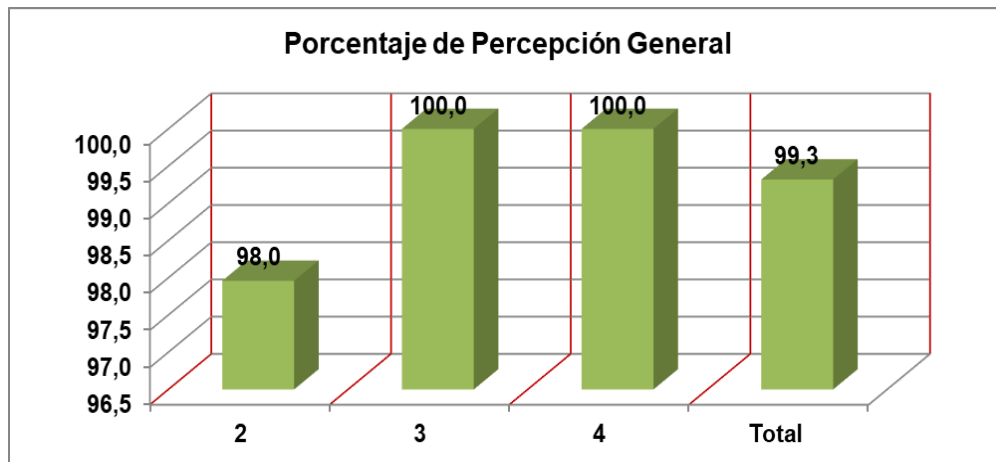


RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Percepción General:

Para el primer trimestre de 2020 se aplicó encuesta a cuarenta y nueve (49) personas, quienes tuvieron una percepción de satisfacción del 99.3%, porcentaje que arroja el promedio de las preguntas 2,3 y 4.

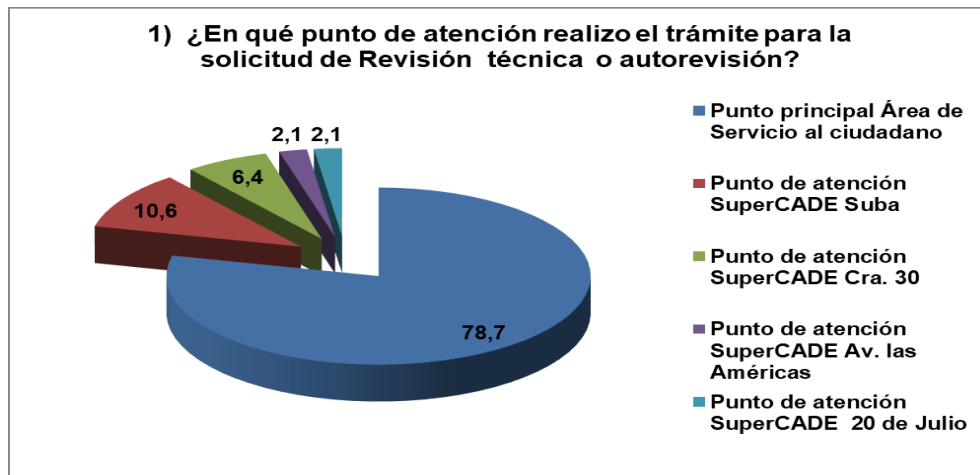
- 2) ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público(a) fue oportuno?
- 3) ¿La actitud por parte del servidor (a) público (a) fue cálida?
- 4) ¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) en el punto de atención fue coherente con lo solicitado?



Fuente: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

La satisfacción general, en los momentos de verdad con la ciudadanía, está representada con un promedio del 99,3% evidenciando que el otro 0.7% refieren inconformismo en la atención brindada por el servidor público, esto debido a la falta de eficacia en oportunidad de la atención.

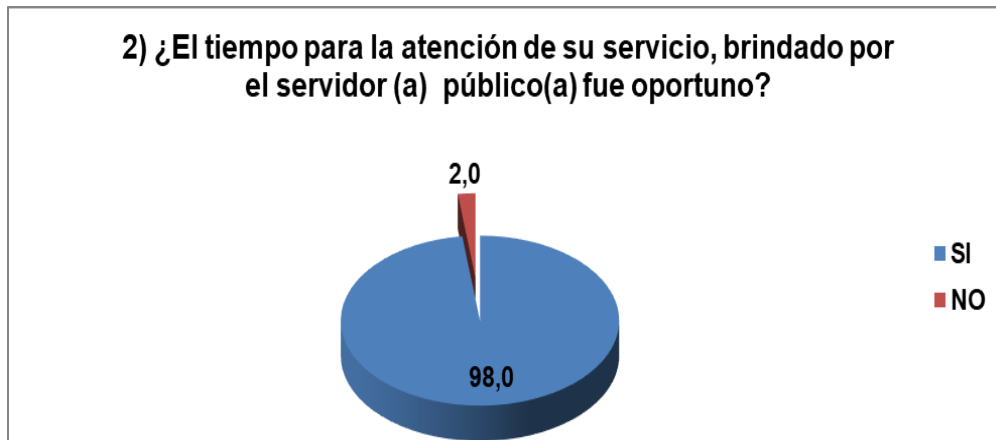
Sin embargo, es necesario precisar que el número de encuestas aplicadas no es representativo al total de los ciudadanos atendidos.



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

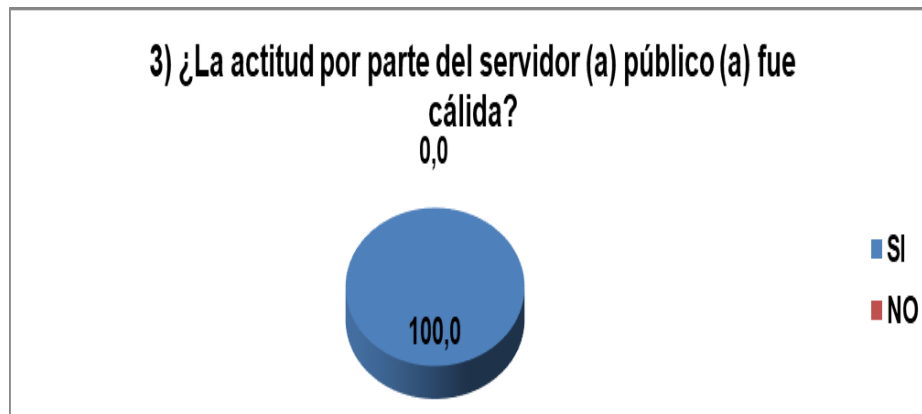
Del total de personas encuestadas, el 78,7% indican que su trámite fue realizado en la oficina principal de Gestión de servicio a la Ciudadanía, mientras que en el Súper CADE Suba fue el 10,6%, Súper CADE CAD KR 30 con el 6,4% y Súper CADES Américas y 20 de Julio cada uno representa el 2.1%, el 4% no responde, la opción de inicio de su trámite.

Identificando que el punto con mayor demanda de atención, para los trámites, es la Oficina Principal de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.



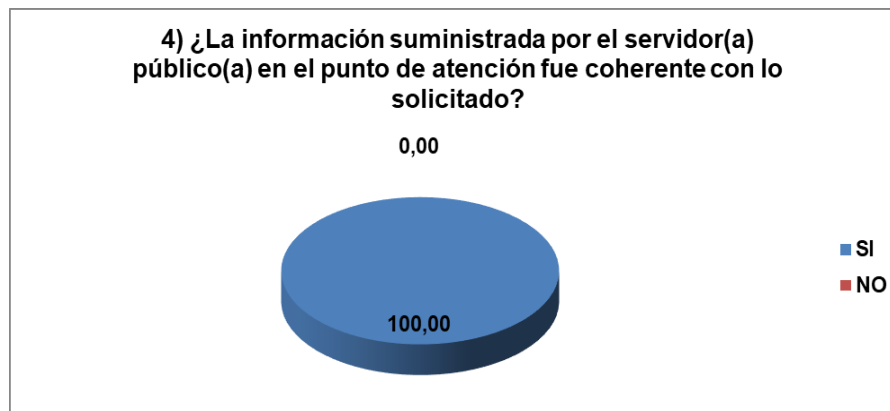
Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

El 98% de la ciudadanía recibió oportunidad en la atención, mientras el otro 2% manifiesta que hubo demora en la atención.



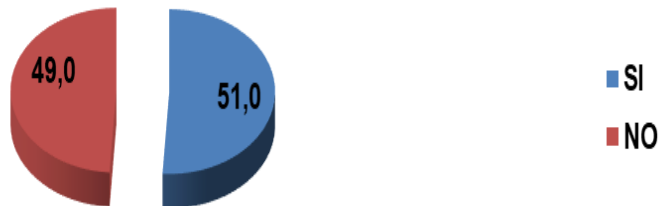
Fuente: Servicio al Ciudadano

Frente a la disposición por parte del servidor, la ciudadanía manifiesta que fue amable, cálida, bajo estos principios rectores de atención, es importante mantener ese trato al ciudadano, este se logra, cualificando el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, sensibilizando sobre la razón de nuestro trabajo, el cual, significa dar a las personas asesoramiento, buen trato y la mejor atención en todo el Distrito Capital.



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

El cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; da cuenta, de que la respuesta fue 100% efectiva, donde la ciudadanía afirma, que recibió la información acorde a lo solicitado, en este sentido, se resalta el conocimiento de todo el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, que en consecuencia, las mesas de trabajo sobre las actividades que se deben desarrollar para la atención al público, ha marcado diferencia de manera posita, esto, tiene que ver con el plan de mejoramiento interno, el cual contempla socializaciones sobre los conocimientos del personal contratista que opera los sistemas de información de la Entidad.

5) ¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?

Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

El resultado obtenido sobre, si la ciudadanía conoce la figura del Defensor del Ciudadano, tan solo el 51%, informa que, si conoce la figura, mientras que el 49% no tiene la mayor idea de quien es o que funciones hace.

SATISFACCIÓN CONCEPTOS TÉCNICOS VISITAS DE INSPECCIÓN

A continuación, se da a conocer los resultados de la encuesta, frente a la atención de visitas técnicas a establecimientos de comercio entre otros.

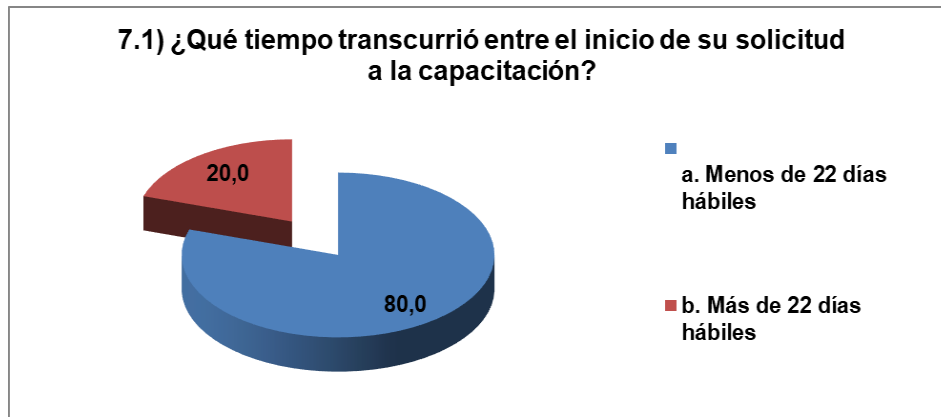
6) ¿La atención del Bombero fue amable y oportuna durante la capacitación o la visita al establecimiento?

Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En este punto, se considera que los uniformados de las estaciones, asimismo, los instructores de las capacitaciones de riesgo bajo tienden a dar buen trato a la ciudadanía, asimismo la oportunidad en los momentos de verdad, con el usuario.

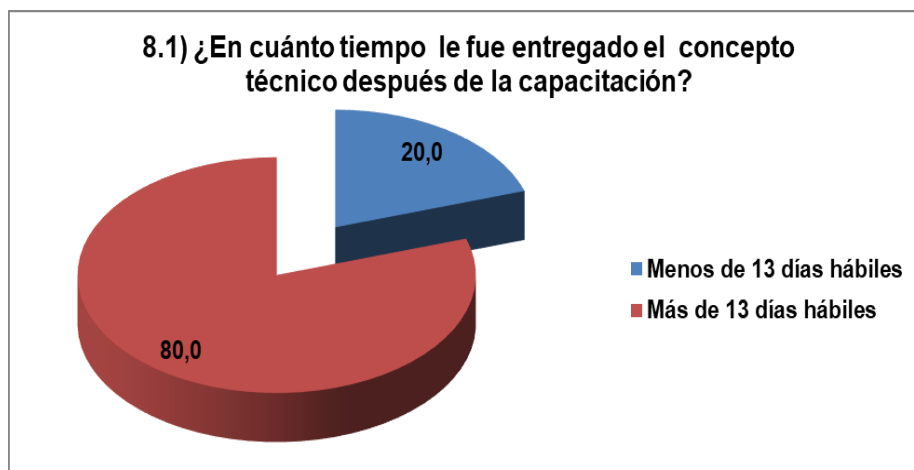
Pero hay un flujo del 2,1% que se mantuvo en desacuerdo, en cuento al trato y oportunidad en la atención, en este orden, es necesario que la Subdirección de Gestión del Riesgo tome las acciones pertinentes, al igual, Gestión de Servicio a la Ciudadanía está en la disposición de brindar apoyo a través de las actividades del plan de acción,

temas relacionados con el seguimiento de la estrategia de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), el 4%% no responde.



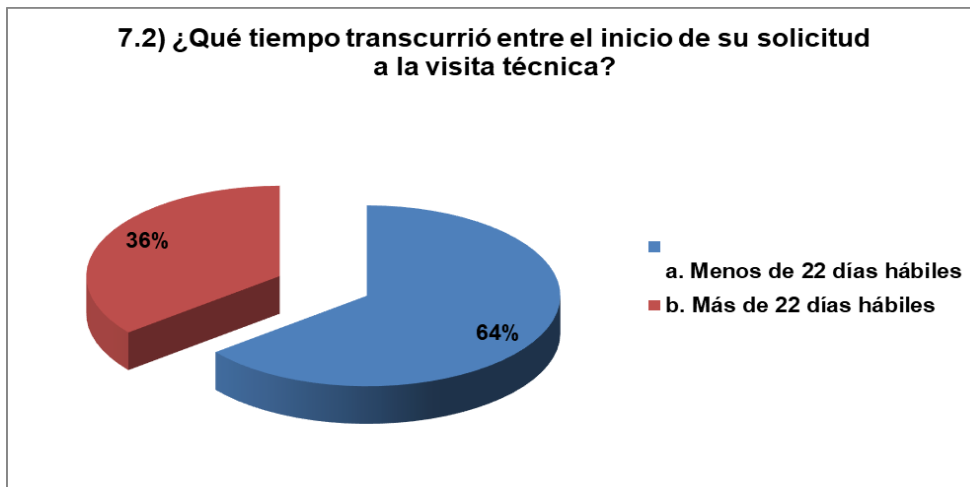
Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

El 80% de la ciudadanía afirma que se dio en un plazo inferior a los 22 días hábiles, desde el inicio de la solicitud, mientras el otro 20% manifiesta que fue superior al rango establecido, en este punto, cabe destacar que culminando el año 2019, fueron más de 1500 personas que quedaron en espera por su capacitación, esta situación se presenta por el alto flujo de solicitudes de conceptos técnicos de Bomberos.



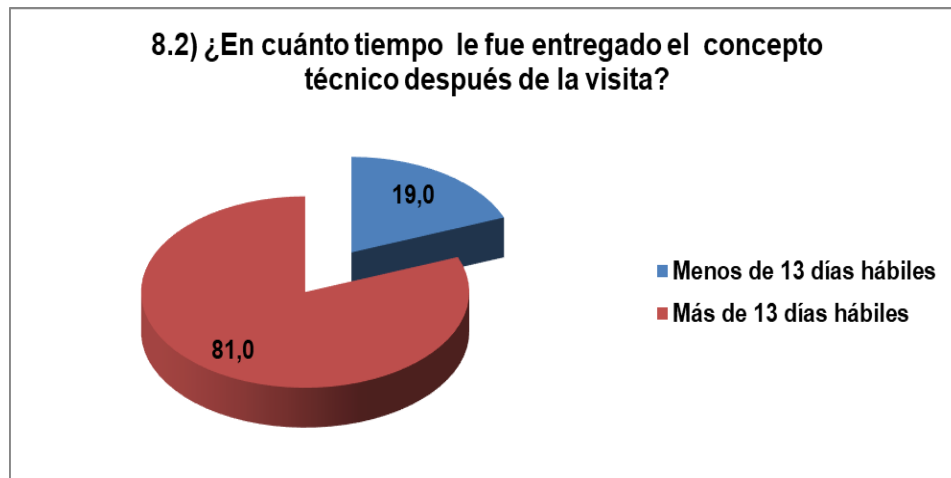
Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Este porcentaje negativo se pudo haber dado por la siguiente situación, dentro del proceso de entrega de los formularios para la atención de riesgo bajo el 80% no recibió el formulario hasta mucho después de haber recibido la capacitación.



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En este proceso, las estaciones de Bomberos son las que realizan la visita técnica, donde la ciudadanía afirma que el 64% fueron visitados dentro de los tiempos, en este caso, por debajo de los 22 días hábiles, el otro 36% consideró que, las visitas fueron realizadas después de los 22 días hábiles, EL 14% de las personas encuestadas no responde.



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Evidenciado la gráfica, existe un 81% donde la entrega del concepto técnico se realiza después de los 13 días hábiles, pues al interior de la entidad existen los procedimientos que integran la revisión de los formatos de visitas, por parte de la Subdirección de Gestión del Riesgo, esto, conlleva a extenderse los tiempos de oportunidad de la entrega de los conceptos técnicos.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos Gestión de Servicio a la Ciudadanía, tiene contempladas acciones, referentes al mejoramiento en cuanto al trato al ciudadano, asimismo los mecanismos de mejora en la atención en los momentos de verdad, por otra parte, se articularán esfuerzos para que estas capacitaciones y sensibilizaciones, se realicen a la mayoría del personal administrativo de la UAECOB, que interactúa con el ciudadano interno y externo.

Asimismo, es necesario seguir desarrollando las actividades pertinentes, en cuanto a la racionalización de trámites, con el acompañamiento de los procesos misionales, de la Oficina Asesora de Planeación área de Tecnología, articulando los esfuerzos necesarios, en pro de mejorar los tiempos de oportunidad de la entrega del concepto técnico.

Así mismo, se tiene planteado:

1. Reestructurar el mecanismo de medición de percepción y satisfacción ciudadana, para garantizar un número representativo de los ciudadanos atendidos.
2. Implementación y seguimiento de la estrategia de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
3. Implementar acciones de socialización y divulgación del Defensor de la Ciudadanía de la Entidad, para que el personal interno y el personal externo "Ciudadanía" conozca las funciones y el papel de la Defensoría de la Ciudadanía en la UAECOB.

Aprobado Por:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

Revisado Por:

JASBLEIDI MOJICA CARDONA

Contratista Profesional

SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



Elaborado por:

CESAR AUGUSTO ZEA AREVALO

Contratista T. Profesional

SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Gestión de Servicio a la Ciudadanía

INFORME SATISFACCIÓN AL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA (Peticiónes, quejas reclamos y solicitudes)

ABRIL DE 2020

La Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión de Servicio a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, tiene dentro de sus funciones: art. 11 numeral 15, del Decreto 555 de 2011; “ 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 a continuación se presenta los resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía frente al trámite de requerimientos por parte de la UAECOB, durante el mes de abril de 2020, gestión que da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"

La encuesta se realiza mensualmente de manera telefónica, mes vencido los cinco (5) días hábiles siguientes terminado el mes, a la ciudadanía a la cual se le generó respuesta de sus requerimientos por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

Se formulan cinco (5) preguntas a una muestra de 5 requerimientos.

Llamas efectivas	5	23,8 %
Llamadas no efectivas	3	14,3 %
Total, Requerimientos con datos	8	38,1 %

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 1

Del veintiuno (21) requerimientos que es el 100%, se generó un resultado de cinco (5) llamadas efectivas, que corresponden a un 23,8% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 14,3%.

CON DATOS INCOMPLETOS		
Requerimientos con datos incompletos	3	14,3%
Requerimientos anónimos	10	47,6%
Total	13	61,9%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 2



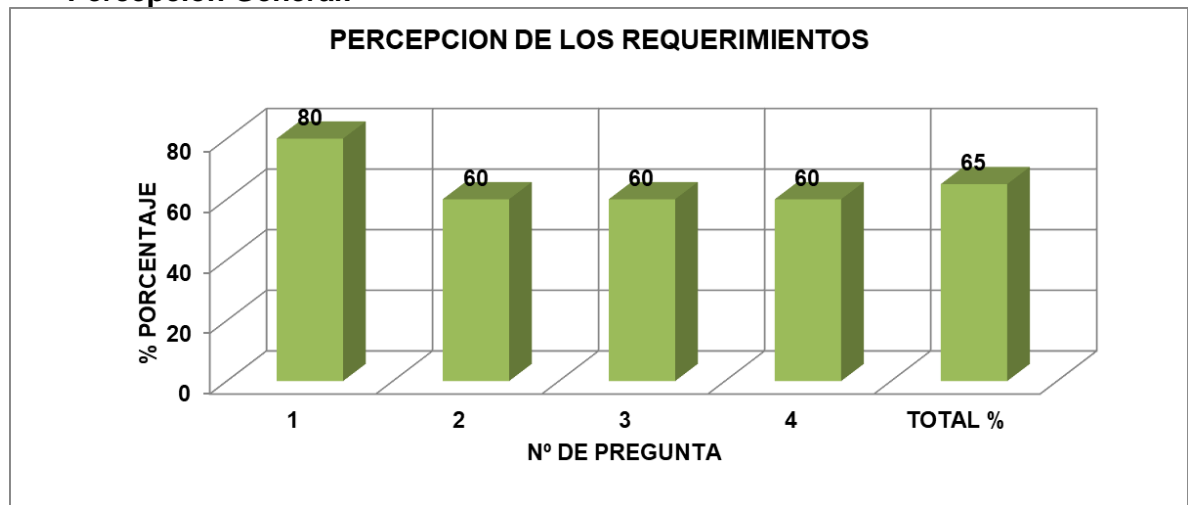
El número de requerimientos con datos incompletos, equivalen a un 14,3%, en tanto, los anónimos representan el 47,6%. Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los veintiuno (21) requerimientos para la encuesta aplicada, cinco (5) fueron efectivas, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes graficas se hace referencias a:

Percepción General:



Fuente: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Las preguntas son relacionadas a:

1. ¿Recibió respuesta a su requerimiento?
2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable?
3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?
4. ¿Considera usted que la respuesta generada es acorde con lo solicitado?

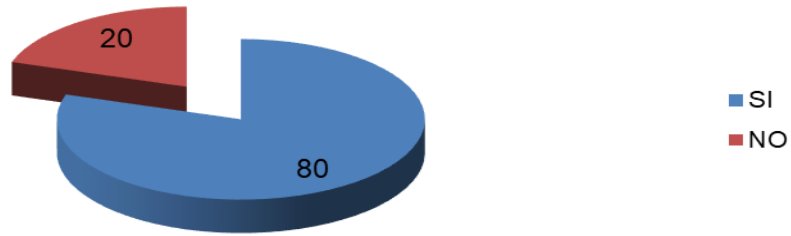
Es importante establecer que las preguntas contenidas, son cerradas, la ciudadanía responde SI o NO según su requerimiento.

La satisfacción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 65% evidenciando que el otro 35% refieren inconformismo por las respuestas generadas de acuerdo con la información recibida, estas no fueron acordes a lo solicitado.

Pregunta Nº 1:



1. ¿RECIBIÓ RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO?



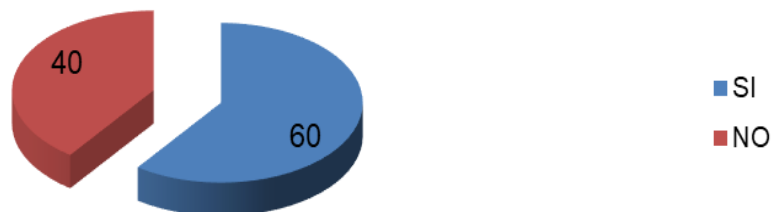
Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En relación al cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 80% de la ciudadanía que se encuestó y recibió respuesta a la solicitud, sin embargo, hay un 20%, se evidencia en los comentarios, que el ciudadano no recibió su respuesta, según su solicitud, en este caso hay que verificar si en su defecto, el responsable de remitir la respuesta la envió a su destinatario.

Para este caso y de acuerdo con la información que reporta el sistema de gestión de peticiones, se evidencia correo electrónico del destinatario la cual la respuesta llega a dicho canal de manera automática.

Pregunta N° 2:

2. ¿CONSIDERA QUE EL SERVIDOR PÚBLICO (A) QUE LO ATENDIÓ FUE RESPETUOSO (A) Y AMABLE?



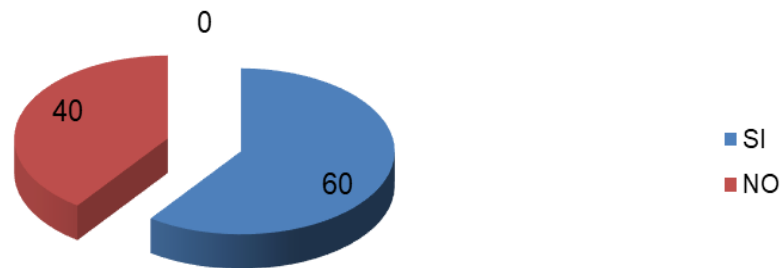
Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

La gráfica da a conocer el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia en la atención a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio integral, el cual está representado en el 60%, el 40% de los encuestados manifiesta que la información no llegó como se pidió, razón por la cual, no sienten la coherencia en la respuesta generada.

Pregunta N° 3:



3. ¿FUE OPORTUNO EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD?

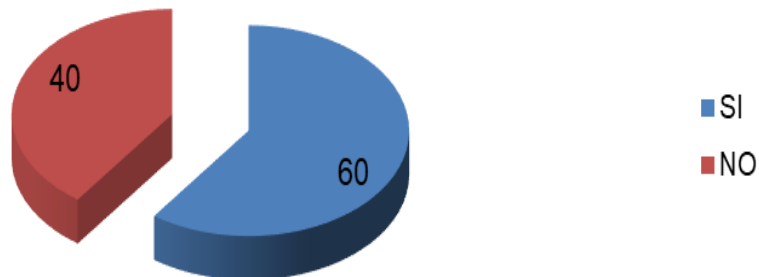


Fuente: Servicio al Ciudadano

El tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad, de acuerdo a la encuesta realizada, es equivalente al 60% en oportunidad, mientras que el 40% restante indica que nunca recibo respuesta oportuna en una emergencia de abejas reportada, informando que los bomberos no encontraron ni las abejas, ni la dirección de la emergencia.

Pregunta N° 4:

4. ¿CONSIDERA USTED QUE LA RESPUESTA GENERADA ES ACORDE CON LO SOLICITADO?

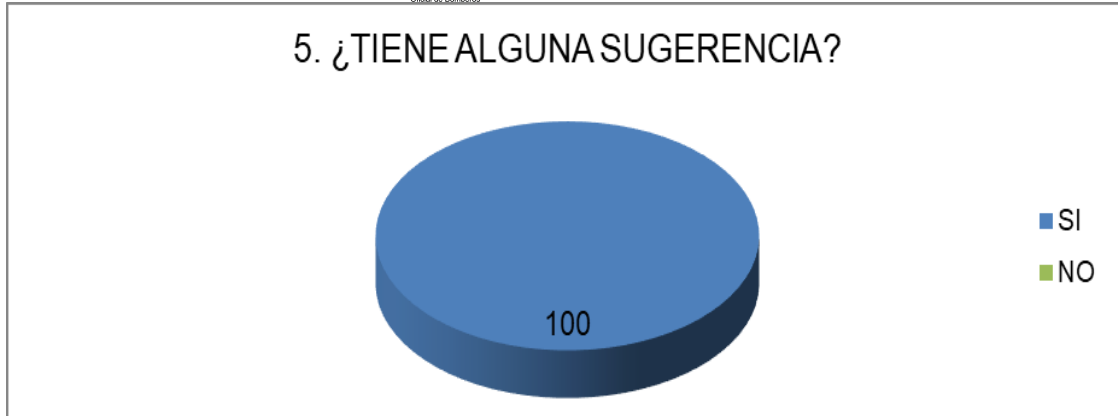


Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; en donde los resultados coinciden en un 60% de favorabilidad, el otro 40% tiene que ver con la información de la pregunta tres (3), en referencia al servicio de una emergencia de abejas, razón por la cual, el ciudadano no quedó satisfecho con la respuesta.

Pregunta N° 5:





Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En la encuesta de satisfacción realizada se tienen en cuenta las sugerencias y o felicitaciones realizadas y recibidas por los ciudadanos de acuerdo al porcentaje de inconformidad, para toma de acciones con el fin de para mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía, permitiendo ofrecer un servicio integral de calidad.

No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
480082020	No adjuntaron la respuesta solicitada. La 2° respuesta es por que hizo la solicitud en línea
678762020	Revisar el proceso de pago de facturas
695742020	Falta un informe sobre las pérdidas que tuvo. La 2° respuesta es por que hizo la solicitud en línea
621092020	Si hay personas que quieran colaborar y presentarse como voluntarios se pueda permitir el ingreso. Quiere ingresar como voluntario y/o colaborador
809462020	Respondieron que no había panal de abejas y que no encontraron la dirección

Por lo anterior, se evidencia cinco (5) sugerencias las cuales se deben evaluar con los procesos misionales, así mismo con cada una de las áreas involucradas para determinar el tipo de inconformidad ciudadana.



CONCLUSIONES

Una vez verificada la información de las sugerencias ciudadanas, es importante que, a través de las sensibilizaciones sobre las respuestas cerradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, se retroalimente a cada operador, sobre la importancia de remitir las respuestas, de acuerdo a los canales autorizados por la ciudadanía, esto permitirá mayor control, evitando el riesgo de un incumplimiento normativo, teniendo en cuenta el tipo de notificación autorizada por el peticionario.

ELABORADO POR:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos



JASBLEIDI MOJICA CARDONA
Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



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



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME SATISFACCIÓN AL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA (Peticiónes, quejas reclamos y solicitudes)

MAYO DE 2020

La Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión de Servicio a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, tiene dentro de sus funciones: art. 11 numeral 15, del Decreto 555 de 2011; “ 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 a continuación se presenta los resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía frente al trámite de requerimientos por parte de la UAECOB, durante el mes de mayo de 2020, gestión que da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"

La encuesta se realiza mensualmente de manera telefónica, mes vencido los cinco (5) días hábiles siguientes terminado el mes, a la ciudadanía a la cual se le generó respuesta de sus requerimientos por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

Se formulan cinco (5) preguntas a una muestra de cincuenta y nueve (59) requerimientos.

DATOS DE LA ENCUESTA		%
Llamas efectivas	59	54,1 %
Llamadas no efectivas	21	19,3 %
Total, Requerimientos con datos	80	73,4 %

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 1

Del ciento nueve (109) requerimientos que es el 100%, se generó un resultado de cincuenta y nueve (59) llamadas efectivas, que corresponden a un 54,1% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 19,3%.

CON DATOS INCOMPLETOS		%
Requerimientos con datos incompletos	12	11%
Requerimientos anónimos	17	15,6%
Total	29	26,6%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 2

El número de requerimientos con datos incompletos, equivalen a un 14,3%, en tanto, los anónimos representan el 47,6%. Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión.

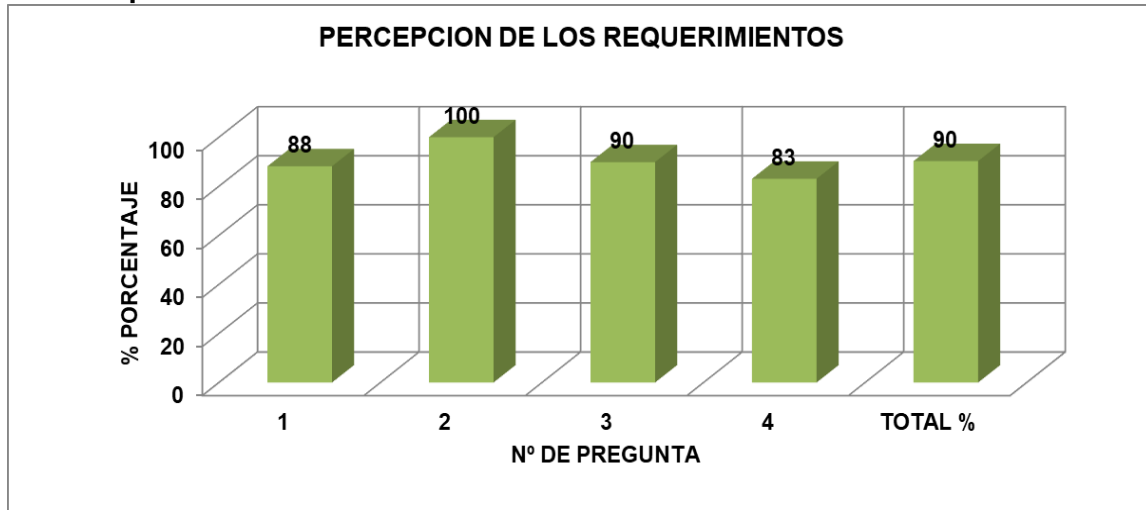


ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los ciento nueve (109) requerimientos para la encuesta aplicada, cincuenta y nueve (59) fueron efectivas, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes gráficas se hace referencias a:

Percepción General:



Fuente: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Las preguntas son relacionadas a:

1. ¿Recibió respuesta a su requerimiento?
2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable?
3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?
4. ¿Considera usted que la respuesta generada es acorde con lo solicitado?

Es importante establecer que las preguntas contenidas, son cerradas, la ciudadanía responde SI o NO según su requerimiento.

La satisfacción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 90%, lo cual a incrementado considerablemente de manera positiva, teniendo en cuenta que para el mes anterior (abril) se reportó un 65% evidenciando que el otro 35% refieren inconformismo por las respuestas generadas de acuerdo con la información recibida, estas no fueron acordes a lo solicitado, a hora si bien es cierto que incremento el porcentaje, se debe verificar que sucede con ese 10% restante.

Pregunta N° 1:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En relación al cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 88% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud, sin embargo, hay un 12%, indica lo contrario, sin embargo, al verificar la información hacen precisión a información que, no es clara cuando la emiten la respuesta.

Para este caso y de acuerdo con la información que reporta el sistema de gestión de peticiones, se evidencia correo electrónico del destinatario la cual la respuesta llega a dicho canal de manera automática.

Pregunta N° 2:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

La gráfica da a conocer el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia en la atención a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio integral, el cual está representado en el 100%, incremento en un 40% de más la satisfacción en comparación con el mes anterior, mejorando de manera asertiva los lineamientos establecidos, tanto en los protocolos, como en las normas vigentes.

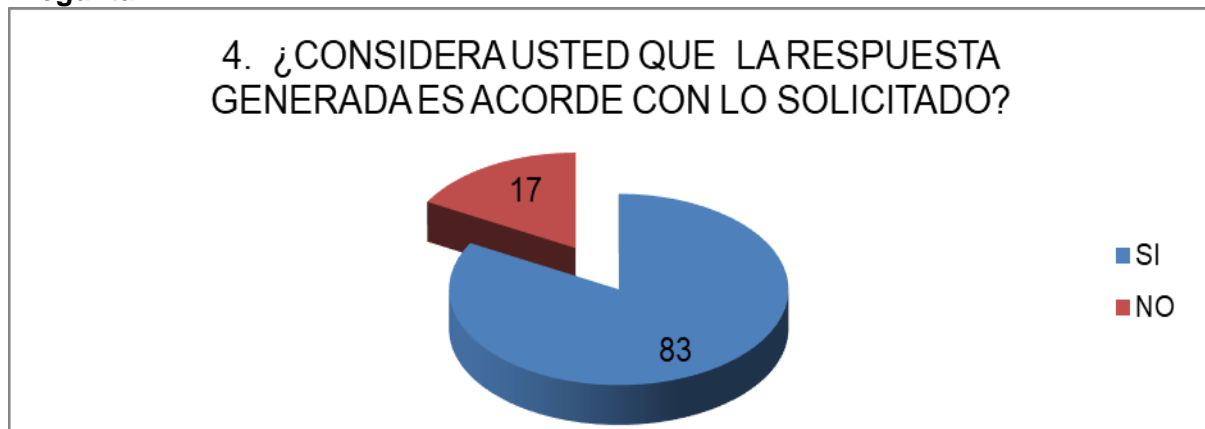
Pregunta N° 3:



Fuente: Servicio al Ciudadano

El tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad, de acuerdo a la encuesta realizada, es equivalente al 90% en oportunidad, mientras que el 10% restante, sin embargo, estos requerimientos van dirigidos a aquellas respuestas generadas a través de las líneas telefónicas y que en su solicitud están relacionadas con el trámite de los conceptos técnicos frente a la demora de la entrega de la aprobación o no cumplimiento del mismo.

Pregunta N° 4:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; en donde los resultados coinciden en un 83% de favorabilidad, el otro 17% son las solicitudes recibidas a través de los teléfonos habilitados por la entidad para dar respuesta y que en su defecto son aquellos requerimientos referentes al trámite de los conceptos técnicos.

Pregunta N° 5:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En la encuesta de satisfacción realizada se tienen en cuenta las sugerencias y o felicitaciones realizadas y recibidas por los ciudadanos de acuerdo al porcentaje de inconformidad o sugerencia respectiva en cuento a la mejora del servicio, para toma de decisiones con el fin de para mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía, permitiendo ofrecer un servicio integral y de calidad.

No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
1077572020	No le dieron respuesta clara sobre la solicitud que realizó
1132072020	Felicitar a la entidad por la labor realizada
1138922020	No le dieron respuesta clara
1146942020	Buen servicio, pero no ha podido reclamar el concepto técnico y ya envió los documentos
1161902020	No ha llegado el concepto que solicitó al correo electrónico
1172112020	Que concuerde la información tanto telefónica como por correo electrónico
1173082020	Ser más específicos para la respuesta y para quienes no conocen el proceso
1174772020	Mejorar la parte de comunicación virtual. No se evidencia en la web cual es el número para contactarse
1175172020	No entiende por qué le piden documentos y luego tiene que volver a ir a radicarlos
1178472020	Los trámites se deben adelantar con más agilidad para facilitar al ciudadano su solicitud
1191012020	La emisión del concepto técnico es muy demorada
1222982020	Hay que tener en cuenta que información es la que debe ir direccionada según la solicitud
1223122020	Para el trámite de conceptos técnicos, deberían tener una forma de pagar virtualmente
1247452020	No le informaron donde consignar para la liquidación del concepto
695362020	Mejorar el sistema de formulación de PQR de la Alcaldía Mayor

Por lo anterior, se evidencian quince (15) sugerencias las cuales se deben evaluar con los procesos misionales, así mismo con cada una de las áreas involucradas para determinar el tipo de inconformidad ciudadana, esto con la finalidad de poder mejorar los trámites y servicios solicitados por la ciudadanía

CONCLUSIÓN

Una vez verificada la información de las sugerencias ciudadanas, es importante que, a través de las socializaciones normativas sobre las respuestas cerradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, se considera importante realizar retroalimentación a los operadores del sistema y al equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, a partir de las respuestas generadas con lenguaje claro y concreto para facilitar a la ciudadanía la interpretación correcta de la respuesta, evitando utilizar tecnicismos de difícil comprensión para el solicitante, de la misma manera, es importante seguir enviando las comunicaciones de las respuestas de la ciudadanía a través de los canales autorizados.

ELABORADO POR:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos



JASBLEIDI MOJICA CARDONA
Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



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



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME SATISFACCIÓN AL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA (Peticiónes, quejas reclamos y solicitudes)

JUNIO DE 2020

La Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión de Servicio a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, tiene dentro de sus funciones: art. 11 numeral 15, del Decreto 555 de 2011; “ 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 a continuación se presenta los resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía frente al trámite de requerimientos por parte de la UAECOB, durante el mes de junio de 2020, gestión que da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"

La encuesta se realiza mensualmente de manera telefónica, mes vencido los cinco (5) días hábiles siguientes terminado el mes, a la ciudadanía a la cual se le generó respuesta de sus requerimientos por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

Se formulan cinco (5) preguntas a una muestra de trescientos treinta y uno (331) requerimientos.

DATOS DE LA ENCUESTA			%	
Llamas efectivas			187	56,5%
Llamadas realizadas	no	respondidas	109	33%
Total, Requerimientos con datos			296	89,5%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 1

Del trescientos treinta y uno (331) requerimientos que es el 100%, se generó un resultado de ciento ochenta y siete (187) llamadas efectivas, que corresponden a un 56,5% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas realizadas no respondidas por la ciudadanía, corresponden al 33%, es importante indicar que las llamadas que no fueron respondidas, son por situaciones que implican desinterés por la ciudadanía, porque el número ingresado al sistema no esta en funcionamiento o en su defecto no respondieron la llamada telefónica.

REQUERIMIENTOS CON DATOS INCOMPLETOS			%	
Requerimientos con datos	incompletos		16	4,8%
Requerimientos anónimos			19	5,7%
Total			35	10,5%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 2



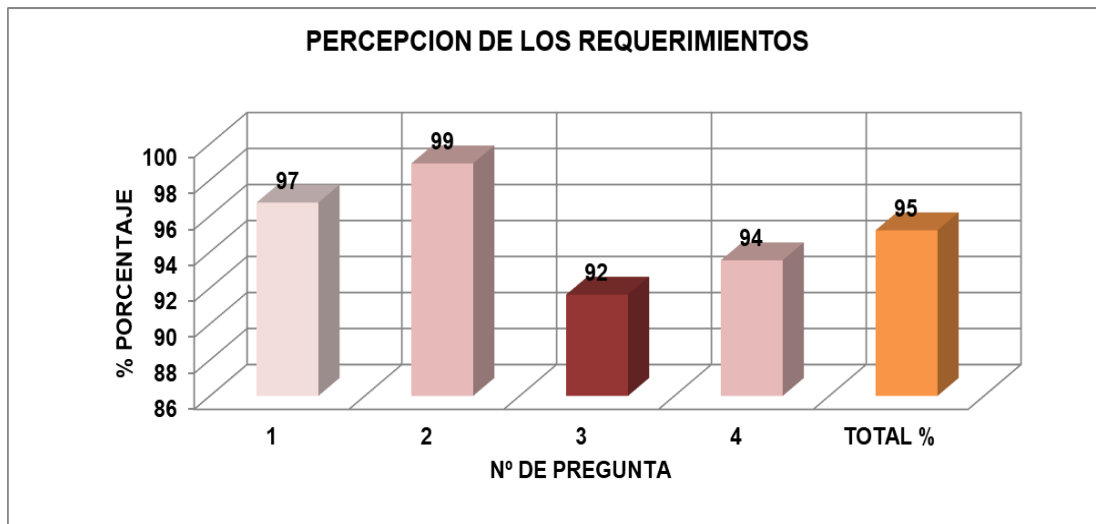
El número de requerimientos con datos incompletos, equivalen a un 4,8%, en tanto, los anónimos representan el 5,7%. Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión, por tanto, al no contar con datos, estos solo hacen parte de una estadística de respuesta sin que se logre determinar la satisfacción de este grupo que hace parte la ciudadanía.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los treientos treinta y uno (331) requerimientos para la encuesta aplicada, ciento ochenta y siete (187) fueron efectivas, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes graficas se hace referencias a:

Percepción General:



Fuente: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Las preguntas son relacionadas a:

1. ¿Recibió respuesta a su requerimiento?
2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable?
3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?
4. ¿Considera usted que la respuesta generada es acorde con lo solicitado?

Es importante establecer que las preguntas contenidas, son cerradas, la ciudadanía responde SI o NO según su requerimiento.

La satisfacción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 95%, lo cual se ha incrementado considerablemente de manera positiva, teniendo en cuenta que para el mes anterior (mayo) se reportó un 90% de satisfacción evidenciando 5% en la mejora de las PQRSD, por otro lado, el otro 5% refieren inconformismo por las respuestas generadas de acuerdo con la información

recibida, estas no fueron acordes a lo solicitado, según las respuestas y sugerencias ciudadanas.

Pregunta N° 1:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En relación al cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 97% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud, sin embargo, hay un 3%, indica lo contrario, sin embargo, al verificar la información hacen precisión a información que, 6 requerimientos no fueron claros al momento de dar respuesta, sin embargo, el tema más común es el concepto de bomberos, el cual

Para este caso y de acuerdo con la información que reporta el sistema de gestión de peticiones, se evidencia correo electrónico del destinatario la cual la respuesta llega a dicho canal de manera automática.

Pregunta N° 2:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

La gráfica da a conocer el cumplimiento de los criterios de calidad y calidez, en la atención a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio integral, el cual está representado en el 99%, sin embargo, hay un 1% de inconformidad de acuerdo a la respuesta enviada a la ciudadanía, esto tiene mucho que ver con el trámite de los conceptos y en defecto existe por situación de la pandemia declarada por el COVID 19, en cuento a la ampliación de las respuestas de fondo de los conceptos, regladas por el Decreto Nacional 491 de 2020.

Pregunta N° 3:



Fuente: Servicio al Ciudadano

El tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad, de acuerdo a la encuesta realizada, es equivalente al 92% en oportunidad, mientras que el 8% restante, siente inconformismo en la oportunidad de las respuestas, sin embargo, estos requerimientos van dirigidos a aquellas respuestas generadas a través de las líneas telefónicas y que en su solicitud están relacionadas con el trámite de los conceptos técnicos frente a la demora de la entrega de la aprobación o no cumplimiento del mismo.

Pregunta N° 4:

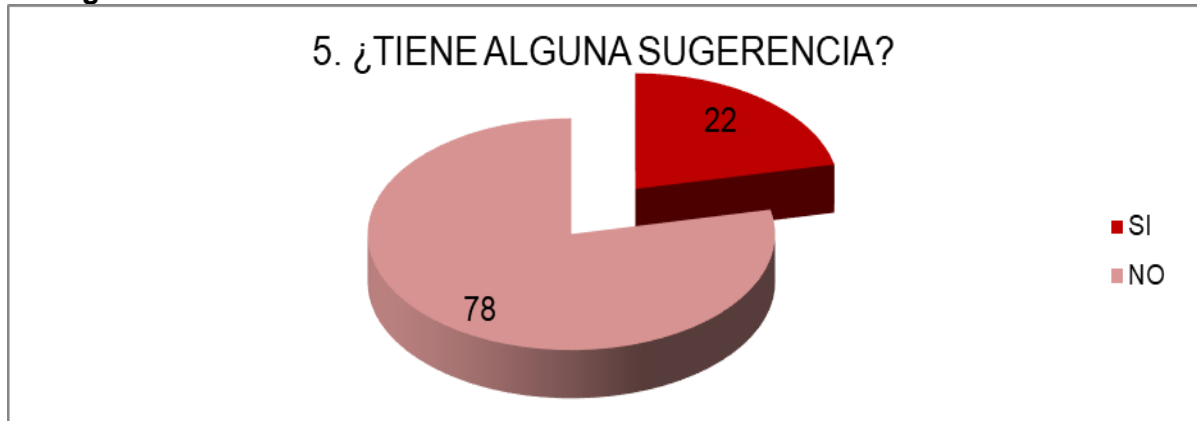


Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía



Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; donde los resultados coinciden en un 94% de favorabilidad, el otro 6% son las solicitudes recibidas a través de los teléfonos habilitados por la entidad para dar respuesta y que en su defecto son aquellos requerimientos referentes al trámite de los conceptos técnicos, este tema es muy repetitivo, teniendo en cuenta la necesidad de los dueños o administradores de los establecimientos de comercio de obtener el concepto favorable de su negocio.

Pregunta N° 5:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En la encuesta de satisfacción realizada se tienen en cuenta las sugerencias y o felicitaciones realizadas y recibidas por los ciudadanos de acuerdo al porcentaje de inconformidad o sugerencia respectiva en cuanto a la mejora del servicio, para toma de decisiones con el fin de para mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía, permitiendo ofrecer un servicio integral y de calidad.

No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
1293122020	Se ha manejado muy bien la atención a pesar de no tener servicio presencial
1293342020	Tenerla en cuenta para cuando termine el confinamiento, para el trámite respectivo de visitas técnica.
1294352020	Que le respondan el correo lo más pronto posible para el tema de concepto. (Nombre del establecimiento: Mangueras la real mangueraslareal@hotmail.com
1294592020	No le aceptan el concepto por que la razón social es diferente, solicita de nuevo una visita
1317272020	Muy buena atención, le dieron la información requerida
1323102020	Avanzar en los procesos virtuales de manera urgente
1365062020	Más precisión en las respuestas dadas, por el tema del concepto técnico
1365242020	Las Respuesta deben ser más claras y precisas

1365292020	Saber cuándo se habilita la en la página web, el proceso para el trámite del concepto
1365412020	Hay mucha demora en la respuesta que le dieron
1369202020	Más claridad, envió 10 correos y no le dieron respuesta, clara a su solicitud
1369632020	Así como Bomberos, debería estar otras entidades
1370552020	Responder los correos con más claridad, no existe una respuesta concreta
1417402020	Más claridad en las respuestas generadas en cuento a la orientación e información.
1471692020	Persona especializada para los requerimientos técnicos de Bomberos
1492732020	Otro punto de entrega de conceptos técnicos
1492952020	Se equivocó de ciudad con la que se comunicó ya que la solicitud era para Bucaramanga
1493772020	Mejorar el tiempo de respuesta, mucha demora en el trámite
1494472020	Más claridad en las respuestas generadas en cuento a la orientación e información.
1496772020	La respuesta sea más pronto, existe demasiado tiempo para el trámite
1496792020	La respuesta sea más pronto, existe demasiado tiempo para el trámite
1497032020	Explicar mejor las indicaciones sobre las solicitudes de trámites con la entidad
1506702020	En la página aparecen varios números, pero muchos no contestan
1557792020	Mas orientación en los correos que envían sobre los establecimientos
1559212020	Buena atención, respuesta oportuna
1560832020	Muy buen servicio, felicitaciones por la labor

Se evidencian veintiséis (26) sugerencias y felicitaciones las cuales se deben evaluar con los procesos misionales, así mismo con cada una de las áreas involucradas para determinar el tipo de inconformidad ciudadana, esto con la finalidad de poder mejora los trámites y servicios solicitados por la ciudadanía, en este caso se encontró varias de ellas dirigidas a mejorar la interacción ciudadana a través de mecanismos virtuales.

CONCLUSIÓN

Una vez verificada la información de las sugerencias ciudadanas, es importante que, a través de las socializaciones normativas sobre las respuestas cerradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, se considera importante realizar retroalimentación a los operadores del sistema y al equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, a partir de las respuestas generadas con lenguaje claro y concreto para facilitar a la ciudadanía la interpretación correcta de la respuesta, evitando utilizar tecnicismos de difícil comprensión para el solicitante, de la misma manera, es importante seguir enviado las comunicaciones de las respuestas de la ciudadanía a través de los canales autorizados, en este sentido cabe recordar que la entidad viene trabajando de manera articulada, para mejorar los canales



de interacción virtual, y poder atender los trámites y servicios vía WEB, evitando mayores tiempos de oportunidad y desplazamientos por parte de la ciudadanía a los puntos de atención.

ELABORADO POR:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

UAE Cuerpo Oficial de Bomberos



JASBLEIDI MOJICA CARDONA

Contratista Profesional

SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



CESAR AUGUSTO ZEA AREVALO

Contratista T. Profesional

SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



Fecha: Enero 31 del 2020

INFORMACION BASICA DEL INDICADOR

N.º	Objetivo Estratégico	Proceso	Dependencia	Clasificación (Estratégico / De Gestión)	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Periodicidad	Recursos	Meta	Puntos de lectura	Tipo de indicador	Formula	Escala de medición	Fuente de datos	Frecuencia de recolección de datos
#	4. Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAECOB y llevarla a la excelencia.	Gestión de PQRS	7. Subdirección de Gestión Corporativa	De gestión	Medición del nivel de satisfacción general del ciudadano en los puntos de atención de la UAECOB.	Medir el nivel de satisfacción en cuanto a tiempo de respuesta, claridad de la información y trato digno. En el punto principal y red CADE	Trimestral	Personal Físicos(Papele ría, Espacio adecuado) Tecnológicos (encuestas Tabuladas en Excel)	90%	Final del ejercicio de atención se mide la satisfacción del ciudadano	Eficiencia	(% del promedio de calificación positiva de la encuesta.)	Porcentaje	Encuestas físicas diligenciadas por la ciudadanía	Diaria
#	4. Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAECOB y llevarla a la excelencia.	Gestión de PQRS	7. Subdirección de Gestión Corporativa	Estratégico	Oportunidad de las respuestas de los PQRS ingresados a la entidad, y cerados en el aplicativo SDQS	Medir la oportunidad de respuesta al ciudadano, de acuerdo a los tiempos de Ley	Trimestral	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y recurso humano	100%	Se hace seguimiento durante el proceso de la respuesta de las PQRS	Eficiencia	Numero de PQRS - SDQS contestadas en los términos de Ley/ Sobre las PQRS recibidas para la gestión*100	Porcentaje	Sistemas SDQS Reporte de Gestión	Diaria
#	4. Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAECOB y llevarla a la excelencia.	Gestión de PQRS	7. Subdirección de Gestión Corporativa	Estratégico	Satisfacción ciudadana, frente a la respuesta de fondo	Medir la satisfacción ciudadana, frente a la respuesta generada	Trimestral	Recursos tecnológicos, humanos Sistema distrital de Quejas y Soluciones	90%	Final del ejercicio en la respuesta generada	Eficacia	(% del promedio de calificación positiva de la encuesta.)	Porcentaje	Encuesta realizada vía telefónicamente por el área a la ciudadanía	Mensual

Frecuencia de análisis de los datos	DESEMPEÑO				RESPONSABLES - INDICADOR				Meta programada	META (per.)10	Valor numerador11	Valor denominador12
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Proceso que suministran información y datos al indicador	Responsable Calcular indicador	Responsable de Analizar indicador	Usuarios que utilizan la información (indicador)				
trimestral	<=75%	>= 76% y < 85%	=85% Y <95%	>=95 %	Servicio al Ciudadano Procedimiento Satisfacción Ciudadana	Apoyo a la coordinación y Coordinador del Área	Apoyo a la coordinación y Coordinador del Área	Directivos Coordinadores (Entes de Control Veeduría Distrital y Secretaría general)	90%	90%	99,30%	
Mensual	<=80%	>= 81% y < 89%	=89% Y <95%	>=95 %	Servicio al Ciudadano Procedimiento Satisfacción Ciudadana PQRS	Apoyo a la coordinación y Coordinador del Área	Apoyo a la coordinación y Coordinador del Área	Directivos Coordinadores (Entes de Control Veeduría Distrital y Secretaría general)	100%	84%	103	122
Trimestral	<=75%	>=76% y < 85%	=85% Y <90%	>=90 %	Servicio al Ciudadano Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)	Apoyo a la coordinación y Coordinador del Área	Apoyo a la coordinación y Coordinador del Área	Directivos Coordinadores (Entes de Control Veeduría Distrital y Secretaría general)	90%	90%	87,33%	

Satisfaccion pqrsd
 enero 100
 febrero 95
 marzo 67
 Promedio 87,3

MARZO					META (per.)10	Valor numerador11	valor den
RESULTADO 13	TENDENCIA (>=) (<=)14	DESEMPEÑO15	ANALISIS Y OBSERVACIONES16	Acción Planteada17			
A un que se cumple con la expectativa, el cual, esta por encima del 90%, meta establecida para cada trimestre, es importante establecer otras medidas para medir la satisfacción a fin de mejorar la calidad de atención en los momentos de verdad con el ciudadano	>=95 %						
Para el primer trimestre de 2020 y un vez consultado el sistema Bogotá Te Escucha, se encuentra una oportunidad del 84%, ya que diez y nueve(19) respuestas a requerimientos fueron cargadas extemporáneamente.	>=95 %		Se puede presumir que el cargue extemporáneo de las respuestas se debe a la intermitencia en el sistema Bogotá te escucha, pero que la entrega a la ciudadanía se dio dentro de términos.	A partir del 27 de marzo de 2020, se Implementa un sistema de Alertas tempranas: notificación a las dependencias parametrizadas con el propósito de informar sobre el estado de los requerimientos para garantizar su trámite oportuno. Semanalmente se remitirá a los jefes de Dependencia y a los designados de operación del sistema, un correo informando el estado del trámite de los requerimientos: condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento, así: a) Por Tramitar: hace referencia a los requerimientos que se encuentran en el SDQS y a la fecha están pendientes por respuesta dentro de los términos legales. b) Por cierre: hace referencia a aquellos requerimientos pendientes de cierre definitivo de respuesta en el SDQS. c) Por clasificar: hace referencia a aquellos requerimientos que están en estado solicitudes de clasificación, es decir, que no han sido asignados para su trámite. d) Vencido: hace referencia a aquellos requerimientos cuya fecha para dar respuesta se encuentra fuera de los términos legales establecidos	99%	527	533
Verificando los resultados de cada mes, Enero esta sobre el 100% y febrero con el 95% y marzo genera un resultado bajo con un promedio del 67%, indicando que la mayor inconformidad existe en las respuestas de fondo En este caso, se debe analizar los requerimientos que contengan baja percepción en cuanto a la información solicitada frente a lo que respondió el proceso responsable.	>=90 %				90%	78,00%	

JUNIO				
RESULTADO 13	TENDENCIA (>=)	DESEMPEÑO O15	ANÁLISIS Y OBSERVACIONES16	Acción Planteada17
<p>A partir del 19 de marzo de 2020 el Gobierno Nacional y Distrital tomaron medidas de bioseguridad y confinamiento debido a la emergencia sanitaria COVID 19, dentro de estas medidas se suspende la atención presencial, por lo cual no se aplican encuestas de satisfacción.</p> <p>Si embargo se inicia proceso de revisión para la actualización del procedimiento de satisfacción ciudadana y propuestas de automatización de encuestas, se adelanta primera reunión 23062020.</p> <p>Así mismo, se elaboró plan de reactivación de atención presencial a partir del 25 de junio de 2020.</p>	>=95 %			<p>Modificar el procedimiento de medición de satisfacción de la ciudadanía, habilitando y generando diferentes mecanismos de recolección de la información, que no exijan la presencia física del ciudadano-a, sino que se puedan utilizar mecanismos telefónicos y virtuales.</p>
<p>Para el segundo trimestre de 2020 y un vez consultado el sistema Bogotá Te Escucha, se encuentra una oportunidad del 99%, ya que tan solo seis (6) respuestas a requerimientos fueron cargadas extemporáneamente.</p> <p>Esto evidencia un aumento en la oportunidad del 15%.</p>	>=95 %		<p>Debido a la emergencia sanitaria por el COVID 19 se expide el Decreto Nacional 491 de 2020 el cual contempla entre otros aspectos la ampliación de términos para atender las peticiones .</p>	<p>Teniendo en cuenta el reporte de las alertas tempranas, remitidas todos los viernes de cada semana a los responsables de dar respuesta y cierre a los requerimientos ciudadanos, a mejorado la eficiencia en cuanto al seguimiento que se realiza por parte de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Por otra parte, los requerimientos aumentaron debido a las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y Distrital por la suspensión de los trámites y servicios que presta la UAECOB, en este sentido se recibieron mas solicitudes de información vía telefonica y aquellas que se recibieron por el correo institucional tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co</p>
<p>Para el periodo a reportar se encuentra la siguiente información.</p> <p>Para el mes de abril se contaba con una base de 21 registros, de los cuales tan solo 8 contaban con número de contacto, siendo efectivas 5 llamadas, durante las cuales 65% de los ciudadanos manifestaron satisfacción en el trámite de su requerimiento, el 35% no estaban conformes con la respuesta recibida.</p> <p>Por otra parte en el mes de mayo la base de datos tenía un registro de 109 requerimientos, de los cuales se contaba con los datos de contacto de 80, siendo efectivas 59 llamadas, de este número el 90% de los ciudadanos manifesto estar satisfecho con el trámite de su requerimiento.</p> <p>Actualmente se esta adelantado la medición correspondiente al mes de junio.</p> <p>http://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informes-de-denuncias-solicitudes</p>	>=90 %			