

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

INFORME DE GESTIÓN	1
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB-.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	2
DATOS Y FUENTES:	2
INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB	4
1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	4
1.1. Frecuencia y medios de presentación de las peticiones	5
1.2. Traslados por no competencia	6
1.3. Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.	7
1.4. Peticiones cerradas.	7
1.5. Calidad en las respuestas	8
1.6. Oportunidad de respuesta	8
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	9
2.1. Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónicotramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co	9
2.2. Atención presencial	10
2.3. Atención Telefónica	11
2.4. Capacitación virtual – Riesgo bajo	11
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	12
3.1. Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co	12
3.2. Medición de percepción y satisfacción ciudadana	13
3.3. Divulgación y Capacitación.....	14
3.4. Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	14
3.5. Seguimiento a la Gestión	14
3.6. Gestión administrativa.....	15
RECOMENDACIONES	16

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa lidera la aplicación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C, a través del equipo de servicio a la ciudadanía, que tiene como objetivo promover una cultura de servicio en la UAECOB enmarcada en los principios de información, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, que fortalezca la relación con la ciudadanía y aporte a la construcción de ciudad.

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

OBJETIVO

Socializar los resultados y seguimientos institucionales alcanzados durante el período comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2021, los cuales se encuentran reportados en el marco del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, como aporte a la planeación y evaluación de la Entidad, así mismo, la formulación y seguimiento de las acciones de mejora de la UAECOB.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

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

DATOS Y FUENTES:

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

Como fuentes para la captura de información se tiene:

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

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB

1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Durante el periodo reportado, se tramitaron seiscientos cincuenta y cinco (655) requerimientos en la UAECOB, en el siguiente cuadro se relacionan la frecuencia por tipo de requerimiento:

Tabla 01: Tipo de petición

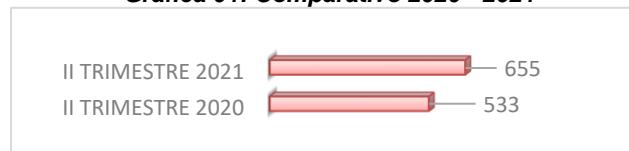
TIPO DE PETICIÓN	F
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	218
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	215
RECLAMO	169
SOLICITUD DE COPIA	37
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	6
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
CONSULTA	3
QUEJA	1
Total	655

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

Del total de requerimientos para el segundo trimestre 2021, la solicitud de acceso a la información representó una mayor participación con doscientos dieciocho (218) requerimientos, sin duda el asunto más recurrente fue inicio de trámite de conceptos técnicos, seguido de doscientos quince (215) Derechos de petición de interés particular, que hacen referencia a continuar el trámite de concepto y temas varios como rescate de abejas y ciento sesenta y nueve (169) reclamos, en los cuales el tema recurrente es no se ha expedido concepto y se han superado los términos de trámite.

En menor participación encontramos treinta y siete (37) solicitudes de copia, seis (6) denuncias por actos de corrupción, seis (6) derechos de interés general, tres (3) consultas y una (1) queja.

Grafica 01: Comparativo 2020 - 2021



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

Se encuentra un importante aumento del 19% en relación con el mismo período del año 2020, ya que, para el segundo trimestre de ese año, se tramitaron quinientos treinta y tres (533) requerimientos:

Tabla 02: Tipo de petición - comparativo

TIPO DE PETICIÓN	2do TRIMESTRE 2020	2do TRIMESTRE 2021	Comparación del periodo vigente con el del año anterior
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	38	215	177
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	438	218	-220
CONSULTA	17	3	-14
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	22	6	-16
RECLAMO	5	169	164
SOLICITUD DE COPIA	6	37	31
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	6	6
QUEJA	5	1	-4
FELICITACION	2	0	-2
Total	533	655	122

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

Dentro de los aspectos a considerar en este incremento, se encuentra que la mayor diferencia de los requerimientos hace referencia a reclamos dirigidas a La Subdirección de Gestión de Riesgo, debido a solicitud de concepto técnico cuando se superaron los términos del trámite y solicitudes de visita pendientes.

1.1. Frecuencia y medios de presentación de las peticiones

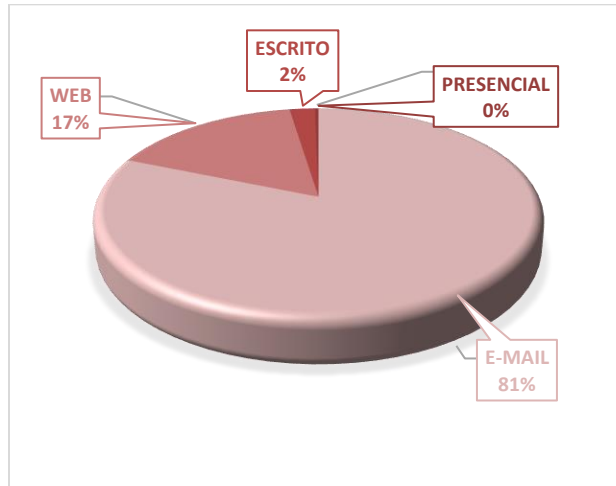
El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el canal e-mail con un 81,2% que corresponde a 532 peticiones, lo recibido por medio de la plataforma “Bogotá te Escucha”, es decir web representan el 16,3%”, escrito con un 2,1%, y por medio presencial el 0,3% presuntamente bajo debido al confinamiento por emergencia sanitaria debido al COVID 19:

Tabla 03: Canales de atención

CANAL	F
E-MAIL	532
WEB	107
ESCRITO	14
PRESENCIAL	2
Total	655

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

Grafica 02: Canales de atención



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

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

1.2. Traslados por no competencia

Durante este periodo se dio traslado a cincuenta y un (51) requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia del área de atención al ciudadano de la UAECOB, siendo remitidas a las entidades de la siguiente manera:

Tabla 04: Traslados por no competencia

Entidad que recibe	Peticiones trasladadas	Porcentaje participación
SECRETARIA DE GOBIERNO	27	52,9%
JBB - JARDIN BOTANICO	5	9,8%
ACUEDUCTO - EAB	4	7,8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	5,9%
SECRETARIA DE SALUD	3	5,9%
IDPYBA	3	5,9%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	3,9%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	3,9%
UAESP	1	2,0%
IDIGER	1	2,0%
Total general	51	100,0%

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

De las peticiones remitidas por no competencia el 52,9% se le dio traslado a la Secretaría de Gobierno, ya que hacían referencia a intervenciones a establecimientos comerciales que no cumplen con la documentación para su funcionamiento y normas de seguridad, seguidamente Jardín Botánico con un 9,8%, acueducto-EAB con un 7,8%, Secretaría de Seguridad con un 5,9%, Secretaría de Salud con 5,9%, IDPYBA con un 5,9%, Secretaría de Integración Social con 3,9%, Secretaría de Ambiente con 3,9%, UAESP con un 2,0 e Idiger con 2,0%.

1.3. Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.

Durante el periodo de reporte, las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron de Subdirección de Gestión del Riesgo con quinientos veinticinco (525), 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 reactivación económica pos-cuarentena que generó apertura de establecimientos nuevos y el trámite de concepto de establecimientos que reanudaron sus actividades.

El área de Atención al Ciudadano recibió un total de doscientos cincuenta y siete (257) requerimientos, siendo el tema más reiterado la expedición del concepto técnico de Bomberos a establecimientos de comercio, de servicio, abiertos o cerrados al público teniendo en cuenta la solicitud de información para inicio de trámite de la ciudadanía.

Por su parte, la Subdirección de Gestión Humana atendió un total de cincuenta y cinco (55) requerimientos, el tema más reiterativo es administración del talento humano, certificaciones laborales, reclamaciones copia, manuales de funciones plantas de personal y capacitación a bomberos.

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

1.4. Peticiones cerradas.

Tabla 05: Peticiones cerradas

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	243	282	525
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	246	11	257
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	44	11	55
SUBDIRECCION OPERATIVA	30	20	50
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	17	2	19
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	4	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	6	0	6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	5	1	6
DIRECCION GENERAL	1	0	1
TOTAL	600	331	931

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

En el periodo reportado se solucionaron novecientos treinta y un (931) requerimientos con respuesta definitiva, que para el periodo actual represento una mayor participación con un 64%, mientras que las peticiones con respuesta definitiva del periodo anterior representaron el 36%.

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.

1.5. Calidad en las respuestas

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo Gestión de Servicio a la Ciudadanía realiza el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las diferentes dependencias de la UAECOB, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y análisis para tomar los correctivos pertinentes, 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.

En este sentido y teniendo en cuenta el procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la UAECOB, efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los novecientos treinta y un (931) requerimientos cerrados desde el 01 de abril de 2021 a 30 de junio de 2021, con una confiabilidad del 85% se realizó el análisis de veintitrés (23) respuestas emitidas por las dependencias de la entidad.

Del total de requerimientos analizados, 16 es decir el 69% de la muestra cumple con los criterios de calidad.

ANEXO No. 2: INFORME DE CALIDAD UAECOB

1.6. Oportunidad de respuesta

Una vez exportada la información de requerimientos del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “BOGOTÁ TE ESCUCHA”, con corte a 30 de junio de 2021, se encuentra un (1) requerimiento que fue contestado de manera extemporánea.

Es de precisar que, las mesas de trabajo con los designados de las áreas, el plan de capacitación y el proceso de seguimiento y acompañamiento ha sido efectivo, ya que se cumple con el 99,8% de oportunidad de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía, procesos de mejora que se seguirán realizando desde la oficina de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

Adicionalmente se continúa desarrollando el sistema de alertas, la cual consiste en el envío semanal de correos recordando a cada área los requerimientos que tienen a su cargo para el respectivo y oportuno trámite de los requerimientos de la ciudadanía.

Es imperativo mencionar que de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas

y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, de manera atenta se indica que la parametrización para las peticiones registradas a partir del 30/03/2020 en Bogotá te escucha es la siguiente:

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

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

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

ANEXO No. 3: INFORME DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS

2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB

2.1. Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co

El correo se continúa manejando como medio alternativo para recepcionar las solicitudes de la ciudadanía de forma virtual, debido a la necesidad que surge a partir de la declaración de la emergencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, el área de atención al ciudadano viene manejando el trámite por correo electrónico, aportando a los protocolos de bioseguridad establecidos al interior de la entidad y a su vez aportando al objetivo de la virtualización de los tramites propuesto para el año 2022.

Durante el segundo trimestre de 2021, se recibieron trece mil cuarenta y dos (13.042) solicitudes, así:

Tabla 06: Tramite correo electrónico

PROCESOS	F
Liquidaciones	6.235
Radicaciones conceptos Técnicos	4.718
Recibos de caja manual	142
Creación usuarios riesgo bajo	1947
TOTAL	13.042

Fuente: correo electrónico - tramiteconceptos@bomberosbogota.com

De acuerdo con la información, se puede afirmar que, se reciben diariamente un aproximado de 400 a 500 solicitudes ciudadanas, se liquidan entre 150 a 180, se radican

entre 40 a 70, se envían entre 170 a 190 respuestas ciudadanas, se solicitan 80 aclaraciones por documentos o información incompleta.

A la fecha el correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co se encuentra atendiendo lo allegado por la ciudadanía con 10 días hábiles de diferencia.

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

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

2.2. Atención presencial

En el período a reportar, se prestó atención presencial con un total de mil novecientos noventa (1990) personas:

Tabla 07: Atención presencial

TRAMITE	F	%
Información para solicitar el concepto técnico	1406	70,65%
Solicitud liquidación	380	19,10%
Entrega del concepto	154	7,74%
Estado del concepto	18	0,90%
Radicación de pago	12	0,60%
Capacitación riesgo bajo	5	0,25%
Verificación de condiciones Propiedad horizontal	5	0,25%
Verificación de correo	3	0,15%
Cancelación de establecimiento	2	0,10%
Capacitación empresarial	1	0,05%
Concepto técnico de pirotecnia	1	0,05%
Verificación de condiciones para evento	1	0,05%
Constancia de emergencias	2	0,10%
TOTAL	1990	100%

Fuente: Formato atención presencial.

Se puede analizar que los trámites más solicitados se encuentran el 70,65% de la ciudadanía se acerca a solicitar información para el trámite de concepto técnico, seguido de la solicitud de liquidación con un 19,10% y un 7,74% de la ciudadanía se acercó a que le entregaran el concepto técnico de bomberos.

2.3. Atención Telefónica

Durante el periodo de reporte se garantiza la atención a través de la línea celular, así mismo, se realiza atención telefónica en los números: 382 25 00 Ext 40100, 40101, 40102, 40111 y 40113 teniendo las siguientes estadísticas de atención:

Tabla 08: Atención telefónica

Tramite	F	%
Información para adelantar un trámite	157	87,22%
Estado del Concepto	17	9,44%
Capacitación riesgo bajo	2	1,11%
Solicitud liquidación	1	0,56%
Capacitación empresarial	1	0,56%
Documentos para el trámite	1	0,56%
Cambio de datos liquidación	1	0,56%
TOTAL	180	100%

Fuente: Formato recepción llamadas telefónicas.

De acuerdo al registro, dentro de los temas más reiterativos se encuentra el 87,22% llamadas recibidas fueron para solicitar Información para adelantar un trámite con una frecuencia de ciento cincuenta y siete (157), con un 87,22%, seguido de un 9,44% con diecisiete (17) llamadas, para conocer el estado de su concepto.

2.4. Capacitación virtual – Riesgo bajo

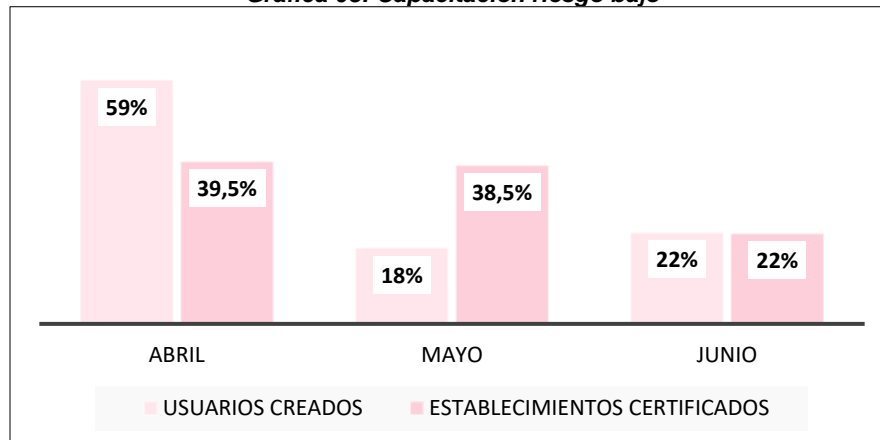
A través de la gestión de Capacitación virtual (Riesgo Bajo) se realizó la creación de dos mil trescientos veintiunos (2321) usuarios para el acceso a la capacitación virtual a través de la plataforma de autogestión y mil novecientos cuarenta y siete (1947) establecimientos de comercio certificados a través de esta:

Tabla 09: Capacitación Riesgo bajo

MES	USUARIOS CREADOS	ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS
Abril	1.377	769
Mayo	429	750
Junio	515	428
TOTAL	2.321	1.947

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Grafica 03: Capacitación riesgo bajo



Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Con un 59% de gestión, la mayor proporción de solicitudes dirigidas a la SGR para la creación de usuarios corresponde al mes de abril, puesto que para esta fecha la clasificación de riesgo de los establecimientos de comercio se estaba realizando acorde a lo definido en la resolución 731 de 2020, por ende, hubo una mayor proporción de creación de usuarios, a diferencia de los periodos comprendidos entre mayo y junio donde la dinámica de realización de esta actividad dependió de los parámetros de clasificación implementados por la UAECOB antes del inicio de la emergencia sanitaria y del volumen de radicaciones realizadas y remitidas por la OAC al correo electrónico riesgobajo@omberosbogota.gov.co.

Con un 39,5% y 38,5% de gestión, la mayor proporción de certificación de establecimientos de comercio corresponde a los meses de abril y mayo, puesto que el resultado de esta actividad depende de la cantidad de ciudadanos que ingresan a la plataforma de autogestión y realizan el proceso de capacitación virtual (Riesgo Bajo), lo que indica que para estos meses hubo una mayor proporción de personas que ingresaron a gestionar dicha capacitación a diferencia del mes de junio en donde se evidenció un porcentaje menor de ingreso.

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

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

La gestión de la figura del Defensor al ciudadano, se realizó en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la labor realizada por la defensoría de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

Para el trimestre reportado se veló por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía, se verificó y promovió que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se realizó actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía en el marco de la línea jurídica de la entidad, de manera periódica se realiza revisión del nomograma institucional incluyendo, suprimiendo o manteniendo actualizada la información normativa de servicio a la ciudadanía.

Se realizó el seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad. El equipo de servicio a la ciudadanía se encuentra asignado a la Subdirección de Gestión Corporativa, dependencia que tiene designada la figura de la defensoría de la ciudadanía, lo que facilita el seguimiento y acompañamiento permanente a la gestión realizada desde servicio a la ciudadanía, tomando las medidas y acciones tendientes a aumentar la satisfacción ciudadana.

Se articuló una mesa de racionalización de trámites en la cual participan representantes de la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía, Oficina Asesora de Planeación y las áreas misionales, quienes han definido una estrategia de racionalización de trámites en cumplimiento de la verificación y la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. Bomberos Bogotá

De acuerdo a la labor mencionada, se formularon las recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

ANEXO No. 4: INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

3.2. Medición de percepción y satisfacción ciudadana

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

El resultado de este informe se obtiene midiendo la excelencia en el servicio, con criterios de medición de la atención general, claridad y exactitud de la información, tiempo de atención y cordialidad, muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho y muy insatisfecho, en este sentido, arroja un 86% promedio de satisfacción entre muy satisfecho y satisfecho, sin embargo, a pesar de que se han realizado capacitaciones en mejora de servicio se debe seguir con la implementando acciones que permita mejorar la calidad de la atención.

3.3. Divulgación y Capacitación

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

- Taller estrategias para el desarrollo de competencias humanas
- Capacitación nuevo misional.
- Reto senda de Integridad
- Sesión lenguaje claro
- Didácticas para una ciudadanía inconforme.
- Pacto del senderista
- Primera sesión de reinducción en el puesto de trabajo “gestión recibos de caja”

3.4. Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

- a) Debido a alteraciones del orden publico frente a manifestaciones ciudadanas en el Paro Nacional durante el periodo reportado, se registraron actos vandálicos en los puntos de atención ciudadana: Super cade de suba y Super cade Américas, los cuales afectaron la infraestructura lo que provoco cierre de los puntos.

Desde el área de servicio a la ciudadana se realizaron diferentes actividades que permitirían solucionar y garantizar la atención integral:

- Super Cade Suba: el día 24 de junio de 2021 se registraron los actos vandálicos, se encontró el modulo asignado a Bomberos Bogotá sin computador ni impresora, sin embargo, se logró encontrar los equipos, identificando solo el hurto de la pantalla, para lo cual se gestionó una con la mesa de ayuda, posterior se trasladó y se implementó en el módulo dando apertura a la atención el día 14 de julio de 2021.
 - Super Cade Americas: el día 21 de mayo de 2021 se registraron los actos vandálicos, al día siguiente el funcionario ingresa y confirma el hurto de 1 CPU, 1 mouse, y 1 teclado. Adicional se identifican daños a la estructura del Super cade, por tal motivo, se debió esperar información de apertura por parte de la Secretaria General, posterior se gestionaron los quipos faltantes y se da apertura al módulo de Bomberos Bogotá el día 31 de agosto de 2021.
- b) Diseño de módulos de autogestión ciudadana: Se dio inicio a la gestión y articulación para los módulos de autogestión ciudadana que permitirá orientar a los ciudadanos para el trámite del concepto técnico directamente en la plataforma FOCUS.

3.5. Seguimiento a la Gestión

- a) Denuncias hechos de corrupción: Se diseñó la ruta de denuncia de hechos de corrupción, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad <https://www.bomberosbogota.gov.co/content/denuncias-hechos-corrupcion>, en la cual se

encuentran los canales y medios en los cuales la ciudadanía puede poner en conocimiento los hechos de corrupción:

- Teléfono: 3822500 Ext. 40100
- Correoselectrónicos: denuncias@bomberosbogota.gov.co - defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co
- Sitio web Bogotá te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqqs/>

- b) Acuerdo de confidencialidad: Por otra parte, se gestiona y firma por parte del Director de la UAECOB y el equipo de servicio a la ciudadanía acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información
- c) Integración de sistemas de información: Con el propósito de integrar los sistemas “control doc y Bogotá te escucha” se participó en mesas de trabajo propuestas al interior de la entidad en donde se adelantaron pruebas con el acompañamiento de Secretaría General de la Alcaldía Mayor y se entregaron los debidos aportes desde el Área de Servicio a la Ciudadanía. Se continuará con la articulación junto a la Subdirección de Gestión Corporativa con el objetivo de aportar a la puesta en marcha de la integración.
- d) Auditoria interna: Se atendió la auditoria interna de acuerdo al artículo 03 de 371 de 2010, remitiendo evidencias y soportes requeridos por la oficina de Control Interno.
- e) Plan de mejoramiento: De acuerdo al plan de mejoramiento se realizó seguimiento a la auditoria de 2019 en lo correspondiente al sistema digital para la atención de la ciudadanía y las pruebas pitométricas.

3.6. Gestión administrativa

Para la gestión administrativa con relación a la revisión de informes contractuales se realizan carpetas en onedrive para el cargue de documentación de cada uno de los contratistas para su posterior revisión y envío al área encargada. Se lleva a cabo mensualmente el control y seguimiento a la presentación y radicación de cuentas de los veintiún contratistas que hacen parte del equipo.

RECOMENDACIONES

- 1) Implementar, actualizar y dar soporte permanente de la herramienta Sistema de información Misional.
- 2) Generar estrategias de acercamiento con el objetivo de dar atención integral a la ciudadanía. En los lugares donde hace presencia la UAE Bomberos Bogotá.
- 3) Continuar con los procesos de capacitación y cualificación sobre manejo de PQRS al interior de la entidad.
- 4) Generar estrategias a través del equipo pedagógico de la Subdirección de Gestión Corporativa, que permitan llegar a las estaciones para transmitir mensajes que permitan vincular a los servidores públicos a socializaciones de contenido vivencial sobre la importancia del servicio a la ciudadanía, protocolos y la ruta del servicio.
- 5) Continuar mesas de trabajo de PQRS para fortalecer la gestión y trámite con el objetivo de disminuir los tiempos de respuestas ciudadanas.

APROBADO:



Defensora de la Ciudadanía UAECOB

REVISADO: Jasbleidi Mojica Cardona - Líder Gestión de Servicio a la Ciudadanía



ELABORADO POR: Carolina Aguilar Romero - Contratista. SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



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