



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

TERCER TRIMESTRE 2022

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
DATOS Y FUENTES	2
1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA.....	2
1.1 Frecuencia de los medios de presentación de las peticiones	4
1.2 Traslados por no competencia	5
1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.	5
1.4 Calidad en las respuestas	6
1.5 Oportunidad de respuesta	7
2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO.....	8
3.1 Ferias de servicio.....	8
3.2 Satisfacción ciudadana	8
3.3 Defensoría de la ciudadanía:	9
3.4 Socialización y formación	9
3.5 Divulgación	9
3.6 Otras actividades	10
RECOMENDACIONES	11

INTRODUCCIÓN

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

OBJETIVO

Socializar los resultados y avances alcanzados durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2022, desde servicio a la ciudadanía, como aporte al seguimiento institucional y toma de acciones por parte del comité institucional de gestión y desempeño.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

DATOS Y FUENTES

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

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

1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Durante el tercer trimestre de 2022, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron cuatrocientos noventa y cinco (495), sesenta y siete (67) peticiones menos que el segundo trimestre de 2022:

Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL, DE PETICIONES
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	61,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18,2%
RECLAMO	12,1%
SOLICITUD DE COPIA	2,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2,2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1,4%
SUGERENCIA	0,6%
QUEJA	0,6%
FELICITACION	0,2%
TOTAL	100%

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Gráfica No. 1 Porcentaje de requerimientos por tipo



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

De las siete (7) denuncias por presuntos hechos de corrupción una fue cerradas por no competencia.

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

Del total de requerimientos para el tercer trimestre 2022, la solicitud de acceso a la información continúa presentando mayor participación en relación con los trimestres anteriores, para el periodo reportado se tramitaron trescientos veinte (320) solicitudes, es

decir el 65% del total de las peticiones atendidas (reporte de acceso a la información); así mismo, el asunto más recurrente continua siendo información sobre el trámite y expedición de conceptos técnicos, en cuanto a los derechos de petición de interés particular representados en un 18%, hacen referencia en su mayoría también a la solicitud del concepto técnico, por tanto, y como se observará más adelante, a que la dependencia con mayor número de requerimientos, es la Subdirección de Gestión de Riesgo.

1.1 Frecuencia de los medios de presentación de las peticiones

El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado continua siendo el e-mail con un 64,6% que corresponde a trescientos veinte (320) peticiones, seguido por el canal web representan el 29,5% que corresponde a ciento cuarenta y seis (146) peticiones, mientras que los canales escrito, presencial y telefónico presentan un estándar ya que se encuentran en un promedio del 4%, es de agregar que durante el contacto con la ciudadanía a través de estos dos canales, se brinda respuesta inmediata en la mayoría de los casos, por lo cual, estos contactos no se tramitan como PQRS, pero se lleva un registro de atención:

Tabla 02: Canales de atención

CANAL	TOTAL, DE PETICIONES
<i>E-MAIL</i>	64,6%
<i>WEB</i>	29,5%
<i>ESCRITO</i>	4,0%
<i>BUZON</i>	1,0%
<i>TELEFONO</i>	0,6%
<i>PRESENCIAL</i>	0,2%
TOTAL	100,0%

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Grafica 02: Porcentaje canales de atención



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

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

1.2 Traslados por no competencia

Durante este periodo se dio traslado de veinte (20) requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia de Bomberos Bogotá; en este sentido, se informó a la ciudadanía sobre dichos traslados, de acuerdo con lo establecido legalmente:

Tabla 03: Traslados por no competencia

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADA	TOTAL, DE PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	13
SECRETARIA DE PLANEACION	1
SECRETARIA MOVILIDAD	1
IDPYBA	1
SECRETARIA DE SALUD	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	1
CODENSA	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
TOTAL	20

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

De las peticiones remitidas por no competencia al 65% 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, las demás entidades distritales tienen una representación del 5% cada una.

1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.

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

La dependencia que mayor número de requerimientos tramitó fue la Subdirección de Gestión del Riesgo con trescientos siete (307) peticiones que representa el 62% del total recibido en la entidad, es de resaltar que en comparación con el trimestre anterior atendió treinta y cuatro (34) peticiones menos, el subtema reiterado fue la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio o de servicio abiertos o cerrados al público, esto debido a la reactivación económica que ha generado la apertura de establecimientos nuevos y el trámite de concepto de aquello que reanudaron sus actividades.

Tabla 04: Número de requerimientos por dependencias

DEPENDENCIA	TOTAL, DE PETICIONES
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	307
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	93
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	45
SUBDIRECCION OPERATIVA	18
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10
DIRECCION GENERAL	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2
SUBDIRECCION LOGISTICA	1
TOTAL	495

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Por su parte Subdirección de Gestión Corporativa a través del proceso de servicio a la ciudadanía atendió noventa y tres (93), ochenta y seis (86) menos que el trimestre anterior requerimientos, este período representa el 19% asociados a las solicitudes de información o peticiones de interés particular para el trámite y expedición del concepto técnico de Bomberos.

Las demás dependencias representan el 9% menos de requerimientos cada una.

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

1.4 Calidad en las respuestas

La Subdirección de Gestión Corporativa a través servicio a la ciudadanía realiza el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidez en cuanto a las respuestas y los trámites efectuados por las diferentes dependencias de Bomberos Bogotá frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, promoviendo que las respuestas emitidas por la entidad cumplan con los criterios de calidad, conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento por criterio es de:

Oportunidad: 100%
Calidez: 100%
Coherencia: 92%
Claridad: 100%

En relación con los resultados del segundo trimestre de 2022, se mantiene el porcentaje de oportunidad del 100% en las respuestas verificadas, en cuanto al criterio de calidez se observa una mejora ya que para el trimestre anterior se tenía un porcentaje del 96%, aunado a la anterior se encuentra que el atributo de coherencia se reduce al 92%, mientras que el de claridad se incrementa al 88%, de cumplimiento. Lo anterior, afecta el porcentaje de cumplimiento general ya que aumenta en un 16%:

PERIODO 2022	PROCENAJE DECUMPLIMIENTO
Primer Trimestre	78%
Segundo Trimestre	72%
Tercer Trimestre	88%

1.5 Oportunidad de respuesta

Una vez exportada la información de requerimientos del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “BOGOTÁ TE ESCUCHA”, con corte a 10 de octubre de 2022, se encuentra que ningún requerimiento fue contestado de manera extemporánea, es decir que se dio respuesta en términos al 100% de los requerimientos.

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

2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Bomberos Bogotá viene fortaleciendo los canales de interacción a la ciudadanía, para brindar información y gestionar sus requerimientos y garantizar un adecuado servicio, para el tercer trimestre de 2022 se atendieron veintidós mil trescientos veinte (22.320) ciudadanos.

Tabla 05: Atención por canal

CANAL	No. ATENCIONES
<i>CORREO tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co</i>	<i>13.600</i>
<i>PRESENCIAL</i>	<i>5.506</i>
<i>WHATSAPP</i>	<i>2.239</i>
<i>TELEFÓNICA</i>	<i>870</i>
<i>AGENDAMIENTO - PREFERENCIAL</i>	<i>105</i>
TOTAL	22.320

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

De estas atenciones realizadas resultan veintidós mil trescientos veinte (22.320) procesos, así:

Tabla 06: Tramite correo electrónico

PROCESOS	F
<i>Liquidaciones</i>	<i>12.214</i>
<i>Radicaciones conceptos Técnicos</i>	<i>7.716</i>
<i>Recibos de caja manual</i>	<i>247</i>
TOTAL	20.177

Fuente: Sistema de información misional y SAP

A partir del 1 de agosto de 2022 se puso en marcha al 100% del portal de servicios, de los 7.716 radicados, 4.629 se realizaron a través de esta herramienta.

Con relación al segundo trimestre de 2022, el universo fue de cuatro mil setecientos diez y ocho (4.718) y para el tercer trimestre es de mil ciento veinte (1120), con porcentaje de representación del 30%, obteniendo una disminución de la cantidad de encuestas realizadas durante el tercer trimestre.

Es importante hacer mención que para el tercer trimestre se realizaron Ferias de Servicio de Gestión del Riesgo acompañadas de la oficina de Servicio a la ciudadanía, citando a los ciudadanos para hacer todo el proceso correspondiente a recibir el Certificado de Seguridad emitido por Bomberos Bogotá, al final de la jornada.

En la presente vigencia se destaca el acompañamiento y la atención presencial recibida en todos nuestros puntos de atención, donde se evidencia la mayor afluencia de ciudadanos con miras a obtener el Certificado de Seguridad por parte de Bomberos Bogotá, siendo el Cade de la Carrera 30 quien continúa siendo el de mayor demanda, obteniendo un grado de satisfacción del 98%.

ANEXO No. 2: INFORME SATISFACCIÓN CIUDADANA

3.3 Defensoría de la ciudadanía:

Conforme a lo reglamentado en el Decreto Distrital 847 de 2019: “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Bomberos Bogotá expidió la Resolución 1358 de 2020: “Por la cual se actualiza la figura del Defensor de la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones”.

3.4 Socialización y formación

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

El 26 de julio de 2022 se realizó el espacio de capacitación en las siete (7) discapacidades

El 26 de agosto se adelanta un espacio de sensibilización en la política LGBTI

3.5 Divulgación

A fin de fortalecer la divulgación del proceso de servicio a la ciudadanía de cara a al ciudadanía y colaboradores de Bomberos Bogotá, a través de una articulación con la oficina de prensa, que facilite la socialización de procedimientos, manuales, protocolos, medios de interacción

y demás información que fortalezca la relación de la entidad con la ciudadanía, se diseña y aprueba un documento de necesidades comunicativas y divulgativas de servicio a la ciudadanía.

3.6 Otras actividades

- a. En el marco del plan de participación de Bomberos Bogotá se lleva a cabo el reto virtual, a fin de conocer la preferencia de la ciudadanía en cuanto a posibles puntos de atención de Bomberos Bogotá en la ciudad, y medio de pago del proceso de expedición de concepto técnico.
- b. Durante el mes de julio conjuntamente con profesionales TH se instaló en comando y dos estaciones la señalética que contiene lengua de señas, así misma señalización en los baños.
- c. Se adelantan visitas de acompañamiento a la gestión de los Realizar visitas de acompañamiento a la atención ciudadana, Instrumento diseñado y aplicado a veintitrés (23) contratitas de servicio a la ciudadanía
- d. Durante el mes de julio se elabora propuesta para la instalación de buzones de sugerencias, sin embargo, en el comité del 27 de julio de 2022, el director no aprueba la ubicación de buzones físicos y pide desarrollar una estrategia con códigos QR, para conocer las sugerencias de la ciudadanía.
- e. Durante el mes de agosto se han adelantado visitas de verificación en los puntos de atención generando las observaciones pertinentes frente al servicio, los resultados de estas son insumos para el diligenciamiento de la matriz.
- f. En el mes de agosto se emite solicitud a la OAP de derogación del procedimiento LIQUIDACIÓN Y REGISTRO DE PAGO PARA CONCEPTO TÉCNICO A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y OTROS SERVICIOS, lo anterior teniendo en cuenta que a partir del 1 de agosto entro en funcionamiento al 100% el portal de servicio (se adjunta comunicado).
- g. El 28 de septiembre de 2022 se adelanta mesa de trabajo con la profesional del equipo locativas para socializar las recomendaciones realizadas por la Veeduría Distrital para garantizar la accesibilidad de la ciudadanía con discapacidad
- h. Durante los meses de julio y agosto se roto por la página web, protector de pantalla y redes sociales, pieza de la defensoría ciudadana y prevención de hechos de corrupción
- i. Se adelanta revisión documental y se determina incluir el protocolo de traducción a otras lenguas en el procedimiento de atención a la ciudadanía, por lo cual el 8 de agosto se solicita modificar la actividad dejando: "Incluir en el procedimiento de trámite de requerimientos de la ciudadanía, la actividad para la traducción de documentos cuando se recibe comunicación de la ciudadanía en otra lengua"
- j. Se elaboró y publicó en la página web el informe de acceso a la información correspondiente al segundo y tercer trimestre de 2021
- k. Se elaboran y publican en la página web de Bomberos Bogotá los informes de PQRSD correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2022
- l. Se elabora y socializa propuesta de Resolución de conformación del equipo de servicio a la ciudadanía.
- m. Se realiza mantenimiento al sistema de turnos, habilitando el audio de llamado para personas con discapacidad visual.

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

RECOMENDACIONES

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

Fecha de elaboración: octubre 14 de 2022

Aprobado:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

Elaborado y revisado:

Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC servicio a la ciudadanía



Mariana Hernández Pico - Contratista SGC servicio a la ciudadanía

