

**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	8
1.2 Traslados por no competencia	8
1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.	9
1.4 Calidad en las respuestas	10
1.5 Estado de los requerimientos.	11
1.6 Oportunidad de respuesta	11
1.7 Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía	12
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	12
2.1 Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co	12
2.2. Atención Presencial	14
2.3 Atención Telefónica	16
2.4 Individualización de conceptos técnicos y entrega	17
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	21
3.1 Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co	21
3.2 Verificación y depuración de base de datos Sistema Misional	22
3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana	22
3.4 Divulgación y Capacitación	24
3.5 Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	24

3.6	Seguimiento a la Gestión	25
3.7	Gestión administrativa	26
RECOMENDACIONES		27
1.	Continuar con la expedición de Conceptos Técnicos según el plan de choque - Reactivación de Visitas y Expedición de Conceptos Técnicos, es decir a través del correo electrónico a fin de evitar aglomeraciones en los puntos de atención y aportar al distanciamiento y prevención.	27
2.	Continuar con la gestión ante la Secretaría Distrital de Hacienda para la implementación del pago por PSE para mayor comodidad y agilizar el trámite de los ciudadanos.	27
3.	Continuar con el buen uso de los sistemas de información en pro de la política cero papel, es decir continuar implementando procesos como el envío de radicaciones a través de medios electrónicos a la Subdirección de Gestión del Riesgo y el Área Financiera.	27
4.	Realizar actualización permanente en la página de la UAECOB sobre la información de los trámites para la ciudadanía.	27
5.	Implementar una estrategia que permita dar a conocer los canales de atención para trámites ciudadanos en las estaciones de Bomberos.	27
6.	Fortalecer una estrategia comunicativa informando que los trámites de la UAECOB son gratuitos.	27

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 concordancia con la misma 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.

A continuación, se presentan las acciones y los resultados institucionales alcanzados para el tercer 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 julio y el 30 de septiembre 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.

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 realizan:

* Individualización de conceptos

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

* Implementación plan de choque atención presencial en el punto presencial y en la red cades donde UAECOB hace presencia.

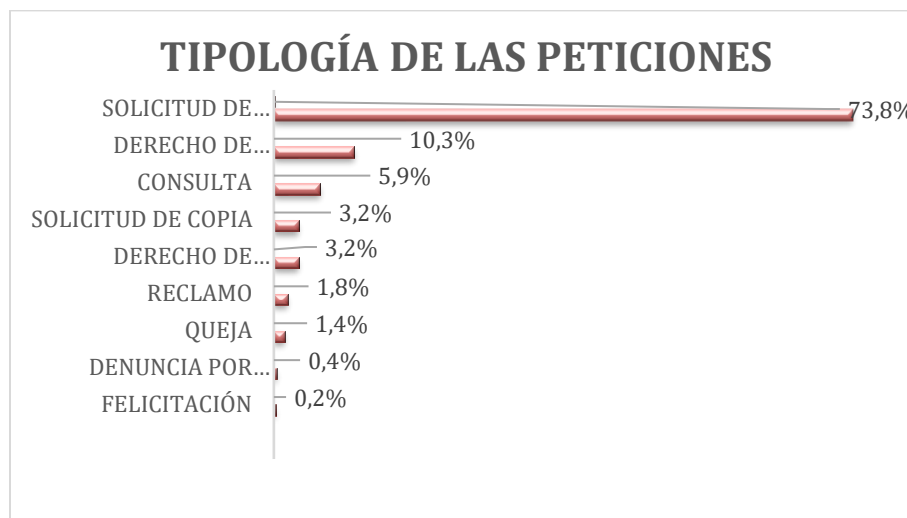
INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB

1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Durante el tercer trimestre de 2020 se tramitaron **quinientos siete (507)** requerimientos en la UAECOB, en el siguiente cuadro se relacionan la frecuencia por tipo de requerimiento:

TIPO DE PETICIÓN	F
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	374
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	52
CONSULTA	30
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	16
SOLICITUD DE COPIA	16
RECLAMO	9
QUEJA	7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2
FELICITACIÓN	1
TOTAL	507

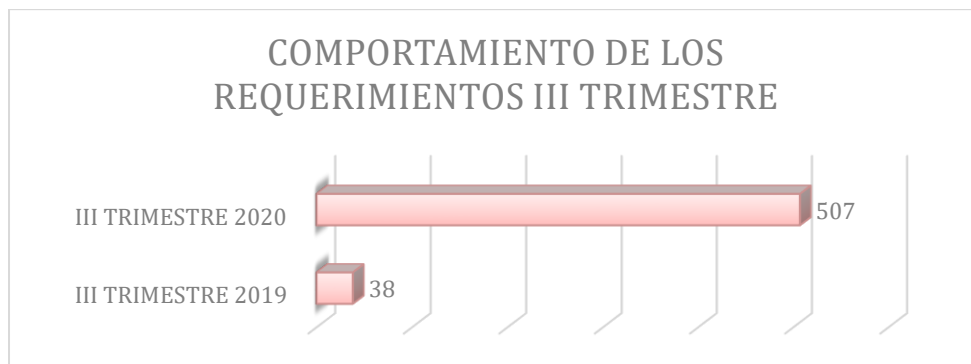
Fuente: Información tomada a través del Sistema Distrital de Quejas Bogotá te escucha



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

Del total de requerimientos para este tercer trimestre 2020, la solicitud de acceso a la información representó una mayor participación con trescientos setenta y cuatro (374) solicitudes, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos, seguido de cincuenta y dos (52) derechos de petición de interés particular, treinta (30) consultas, dieciséis (16) derechos de petición de interés general, dieciséis (16) solicitudes de copia, nueve (9) reclamos, siete (7) quejas, dos (2) denuncias por actos de corrupción y una (1) felicitación.

Se encuentra un importante aumento en relación con el mismo período del año 2019, ya que para ese trimestre se tramitaron tan solo treinta y ocho (38) requerimientos:



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

TIPO DE PETICIÓN	III TRIMESTRE 2019	III TRIMESTRE 2020	DIFERENCIA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	374	371
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	12	52	40
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	16	8
RECLAMO	1	9	8
QUEJA	5	7	2
CONSULTA	9	30	21
SOLICITUD DE COPIA	0	16	16
FELICITACIÓN	0	1	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	2	2
TOTAL	38	507	469

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

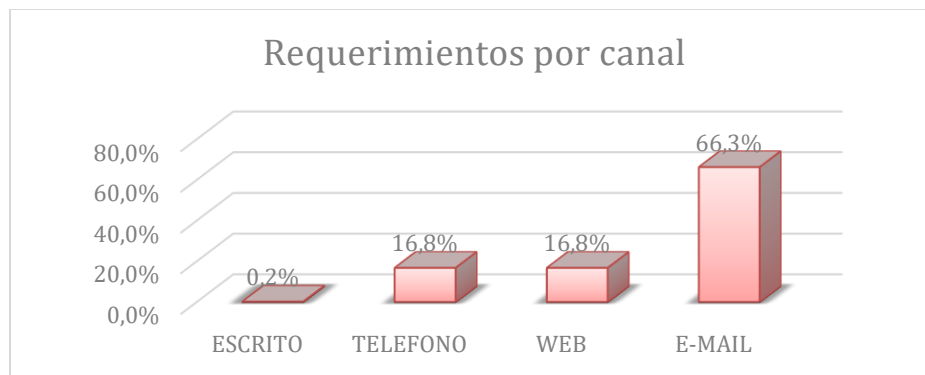
requisitos para acceder al concepto técnico, cómo sea que, por la emergencia sanitaria, se suspendió temporalmente la realización de visitas técnicas y expedición de conceptos.

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 e-mail con un 66,3% que corresponde a **336** peticiones, seguido por el canal telefónico, web y escrito, es decir los que se reciben llamadas telefónicas con el 16,8%, por la plataforma “Bogotá Te Escucha” con el 16,8%, y por medio escrito 0,2%, presuntamente bajo debido al confinamiento por emergencia sanitaria debido al COVID 19:

CANAL	F
E-MAIL	336
TELEFONO	85
WEB	85
ESCRITO	1
Total general	507

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 cuarenta y nueve (49) 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 46,94% se le dio traslado a la Secretaria 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 tercer trimestre de 2020 las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron Gestión de Servicio a la Ciudadanía con **trescientos treinta y tres (333)**, 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 **ciento cinco (105)** requerimientos, siendo el tema más reiterado la expedición del concepto técnico de Bomberos a establecimientos de comercio, de servicio, abiertos o cerrados al público.

Por su parte, la Subdirección Operativa atendió un total de **dieciocho (18)** 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:

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.

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 cuarenta y nueve (49) requerimientos cerrados, trece (13) en el mes de julio, trece (13) en el mes de agosto y veintitrés (23) en el mes de septiembre del 2020, con una confiabilidad del 95%.

Del total de requerimientos analizados para el período, once (11) es decir el (22,4) de la muestra, no cumple con alguno de los criterios de calidad.

1.5 Estado de los requerimientos.

ESTADO	F	%
Solucionado - Por respuesta definitiva	506	99,80%
Cierre con acto administrativo	1	0,20%
TOTAL	507	100%

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

En el periodo reportado se solucionaron quinientos seis (506) requerimientos con respuesta definitiva representado en un 99,80% y uno (1) cierre con acto administrativo.

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 tercer trimestre de 2020, la entidad tuvo una oportunidad del **100%**, ningún requerimiento fue contestado de manera extemporánea.

ANEXO No. 2: INFORME DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS

1.7 Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía

Teniendo en cuenta las mesas de trabajo realizadas y una vez se aprobó el procedimiento “trámite de requerimientos de la ciudadanía en la UAECOB”, el día 16 de mayo de 2020, se publicó en la página de la UAECOB el procedimiento para el conocimiento de la ciudadanía.

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

- For – GSC – 02 - 03 Acto Administrativo - Motivado
- For – GSC – 02 - 07 Apertura de buzón
- For – GSC – 02 - 04 Aviso respuesta
- For – GSC – 02 - 05 Publicación respuesta anónimo
- Instructivos canales de interacción.

La oficina de Gestión de Servicio a la ciudadanía socializó al interior de la entidad el procedimiento “tramite de requerimientos de la ciudadanía” y sus documentos anexos el día 5 de agosto de 2020. De igual manera se continuó con la retroalimentación a las dependencias para su correcto uso.

2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB

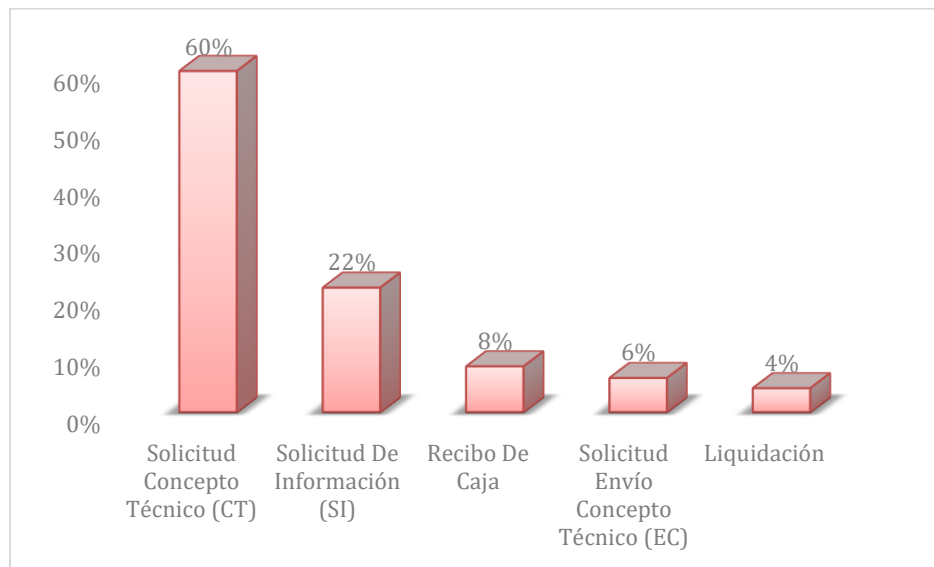
2.1 Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co

El correo 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 tercer trimestre de 2020 se atendieron cuatro mil ochocientos cincuenta y ocho (**4858**), solicitudes, así:

TRÁMITE	CANTIDAD
Solicitud Concepto Técnico (CT)	2911
Solicitud De Información (SI)	1062
Solicitud Envío Concepto Técnico (EC)	291

Liquidación	204
Recibo De Caja	390
Total	4858

Fuente: correo electrónico - tramitedeconceptos@bomberosbogota.com



Fuente: tramitedeconceptos@bomberosbogota.com

En la gráfica se muestra que la solicitud más frecuente con un 60%, 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 “liquidación” esto representó el 4% de las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía en este periodo.

Durante los meses de julio a septiembre 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	CORREOS
JULIO	1377
AGOSTO	1278
SEPTIEMBRE	2203
TOTAL	4858

Fuente: correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co

Considerando el alto volumen de solicitudes que llegan por parte de la ciudadanía y que se debe continuar con las medidas de bioseguridad y autocuidado, de manera conjunta con la Subdirección de Gestión de Riesgo y el Área Financiera, se acuerda continuar con los procesos de atención y gestión de las solicitudes en lo posible a través del correo establecido a propósito de la emergencia sanitaria tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, para lo cual se expidió el “Plan de choque reactivación de visitas y expedición de conceptos técnicos” donde se establecen directrices para la atención de trámites.

Por otra parte, y teniendo en cuenta que se tenía un alto número de conceptos expedidos, se realizó la digitalización e individualización de estos, para facilitar su entrega por medio del correo electrónico.

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

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

DIRECCIONAMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
RESPUESTA INMEDIATA	1359	1255	2183
RESPUESTA Y DIRECCIONAMIENTO	18	23	20
TOTAL	1377	1278	2203

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

De acuerdo con la tabla de direccionamiento, se identifica que el 98% de las respuestas se emitieron desde Gestión de Servicio a la Ciudadanía de manera inmediata y las solicitudes que son remitidas a otras áreas representaron el 2% de acuerdo a las competencias de cada una de las dependencias.

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 rifas o 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”*

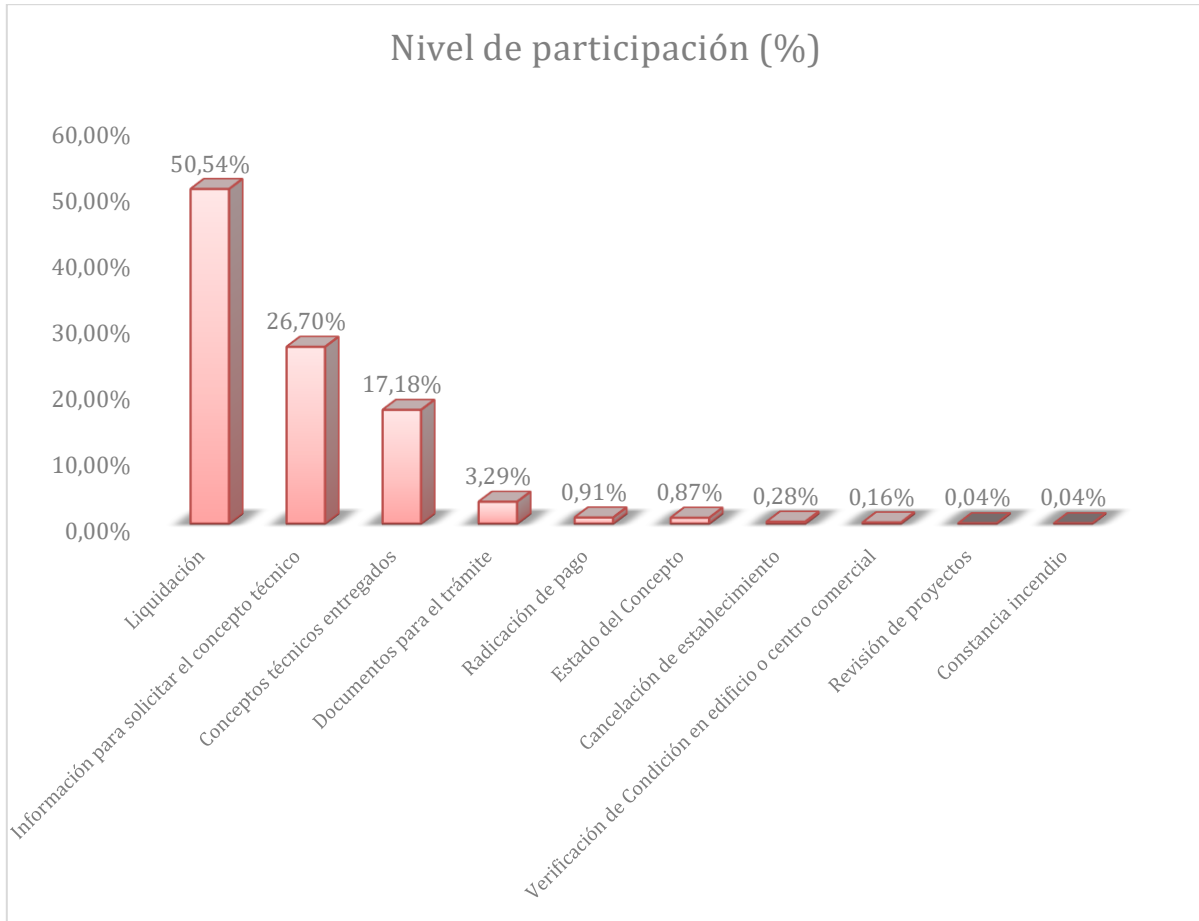
2.2. Atención Presencial

Durante el tercer trimestre de 2020 se reanuda la atención presencial, teniendo en cuenta la nueva realidad mediante el decreto 207 de septiembre 2020, donde se definen las medidas necesarias para dar continuidad a la reactivación económica y social en Bogotá, a través de la realización de las diferentes actividades comerciales, laborales, académicas y de servicios, teniendo en cuenta el cumplimiento de normas de bioseguridad que preserven la vida, salud y trabajo de la ciudadanía.

En el período del informe, se prestó atención presencial con un total de dos mil quinientas veintiún (2521) personas, evidenciando un aumento paulatino y en cumplimiento de las normas de bioseguridad:

Tipo de Requerimiento	F
Liquidación	1274
Información para solicitar el concepto técnico	673
Conceptos técnicos entregados	433
Documentos para el trámite	83
Radicación de pago	23
Estado del Concepto	22
Cancelación de establecimiento	7
Verificación de Condición en edificio o centro comercial	4
Revisión de proyectos	1
Constancia incendio	1
TOTAL	2521

Fuente: REGISTRO DE ATENCIÓN



Se puede analizar que los trámites más solicitados se encuentran el 50.54% de la ciudadanía se acerca a realizar la liquidación para el pago del concepto técnico de los establecimientos, seguido de información para solicitar el concepto técnico con un 26,70% y 17,18% de la ciudadanía se acercó a solicitar el 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:

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
 PBX: 382 25 00
 www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
 NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

MES	LLAMADAS
Julio	224
Agosto	230
Septiembre	296
Total	750

Fuente: Formato recepción llamadas telefónicas.

De las setecientas cincuenta (750) llamadas recibidas los temas reiterados fueron: Información para adelantar un trámite, Solicitan envío de Concepto Técnico y tiempo de respuesta al correo.

TELÉFONO FIJO:

MES	LLAMADAS
Julio	176
Agosto	96
Septiembre	128
Total	400

Fuente: Formato recepción llamadas telefónicas.

Se recibieron **cuatrocientas (400)** llamadas, entre las solicitudes se reiteran: Información para adelantar un trámite, Solicitan envío de Concepto Técnico y estado de concepto.

Hasta el 30 de septiembre de 2020, se recibieron un total de **1.150 llamadas**, donde en septiembre se notó el incremento en un 37% ya que se habilitaron las inspecciones y todos los trámites relacionados con la UAECOB, las solicitudes con mayor requerimiento son:

En un 72.2% información para adelantar un trámite, donde la ciudadanía requiere información de cómo se realiza el trámite en este momento debido a que ya se habilitó el trámite en general. En un 4.7 % solicitan el envío de concepto técnico a través de correo electrónico. En un 4.4 % la ciudadanía solicitó la información de la documentación para adelantar el trámite. En un 3.8% la ciudadanía verificar si se atendería el trámite de manera presencial y en un 3.5% el estado del concepto técnico donde la ciudadanía solicita información de sus radicados para reclamarlo de manera presencial.

2.4 Individualización de conceptos técnicos y entrega

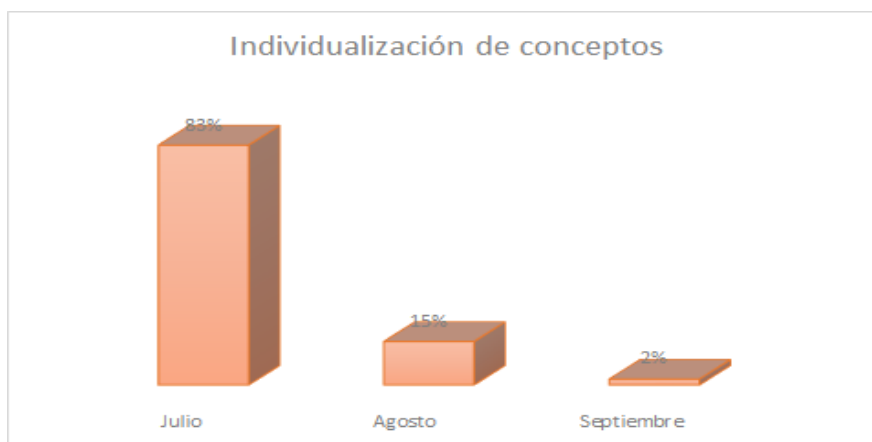
Durante el tercer trimestre del presente año, se continuó con la actividad de individualización de conceptos técnicos, así: se tomaron los conceptos técnicos que se encontraban en la entidad listos para su entrega, se escanearon y por medio de una matriz se registraron los datos plasmados en dichos documentos, 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
Julio	1078
Agosto	195
Septiembre	23
TOTAL	1296

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Gestión total de mil doscientos noventa y seis (1296) conceptos técnicos individualizados y creación de la base de datos con información básica de los establecimientos de comercio según la matriz emitida.



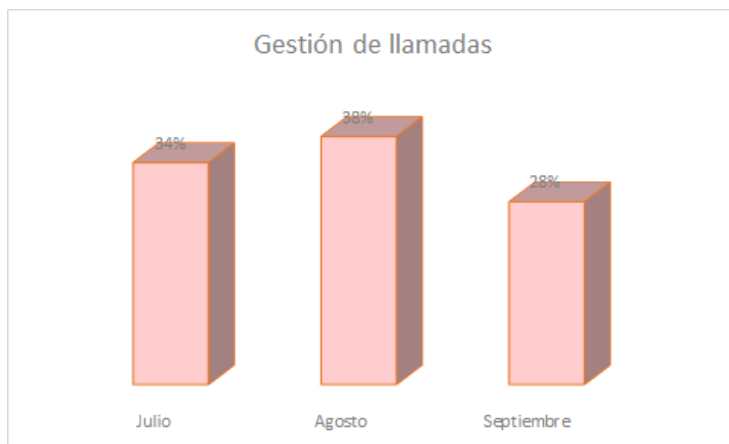
Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Con un 83% de gestión, la mayor proporción de individualización corresponde al mes de Julio, puesto que para esta fecha la gestión de individualización estuvo condicionada por el rezago del archivo físico de la entidad más la entrega de conceptos por parte de la SGR, mientras que la gestión agosto y septiembre (15% y 2%), únicamente dependió de la entrega de documentos por parte de la SGR.

Para hacer efectiva esta tarea se estableció contacto telefónico con la ciudadanía para informar sobre este proceso, en este sentido se realizó seis mil quinientos veintiséis (6526) llamadas, solicitando autorización del ciudadano para el envío del concepto técnico por correo electrónico o WhatsApp:

MES	F
Julio	2229
Agosto	2470
Septiembre	1827
TOTAL	6526

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC



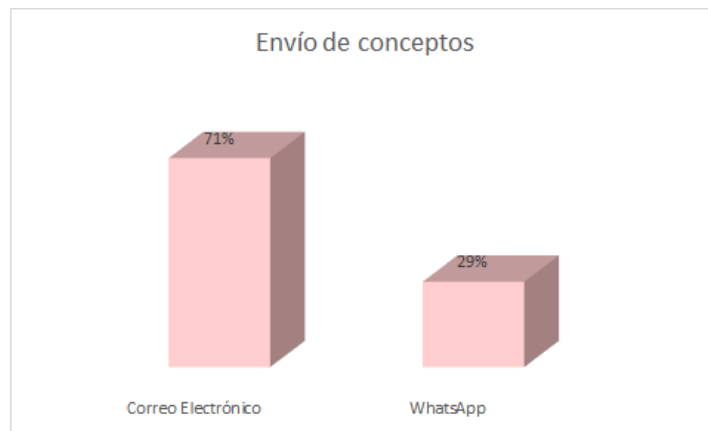
Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Con un 34% y 38% la mayor proporción de llamadas realizadas corresponde a los meses de julio y agosto, dado que para estos periodos se trabajó sobre el 100% de la base de datos extraída de los conceptos técnicos individualizados, y la variación del 28% de gestión para el mes de septiembre está condicionada por 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 treinta (5030) conceptos técnicos enviados por vía electrónica, de los cuales tres mil seiscientos seis (3606) corresponden al envío por correo electrónico y mil cuatrocientos veinticuatro (1424) corresponden al envío por WhatsApp.

MEDIO DE ENVÍO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	2609	672	325	3606
WhatsApp	326	743	355	1424
TOTAL				5030

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC



Fuente 45: Matriz de seguimiento semanal GSC

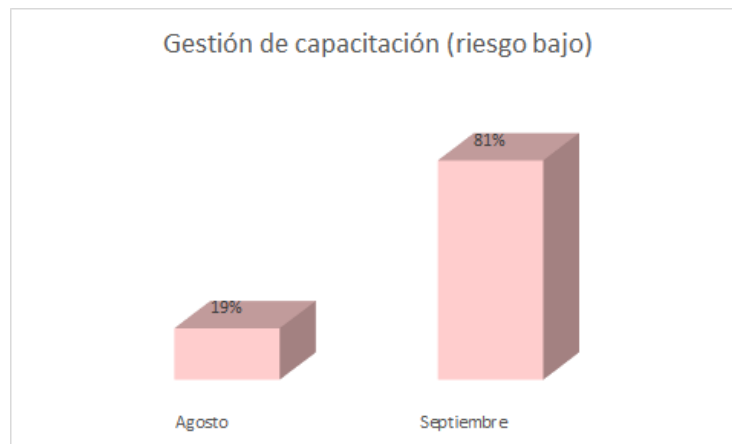
En un 71%, la mayor proporción de envió, se concentra en los conceptos técnicos enviados a través de la cuenta de correo electrónico: tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, puesto que el uso de WhatsApp para envío de conceptos técnicos se implementó como una estrategia de envío para aquellos ciudadanos que no disponen de una cuenta de correo electrónico.

La gestión de Capacitación virtual (Riesgo Bajo) registró un total de seiscientos sesenta y cuatro (664) establecimientos de comercio certificados a través de la capacitación virtual (Riesgo Bajo), de los cuales quinientos setenta y ocho (578) corresponden al curso virtual dictado por un instructor y ochenta y seis (86) a capacitación virtual a través de la plataforma de autogestión DOCEBO.:

MES	Establecimientos certificados
Agosto	129
Septiembre	535

Total	664
--------------	------------

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC



Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Con un 81% de gestión, la mayor proporción de certificación de establecimientos de comercio corresponde al mes de septiembre, puesto que el proceso de certificación a través de capacitación virtual dio inicio el día 13 de agosto con una prueba piloto y posteriormente dos capacitaciones virtuales dictadas en el transcurso de los días 27 y 28.

A diferencia del mes de septiembre en el que se lograron 4 capacitaciones virtuales con un mayor volumen de establecimientos citados, los días 03,04,10 y 11 de septiembre y posteriormente complementadas con la certificación de establecimientos bajo la modalidad de autogestión

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 desempeñe el cargo de Subdirector (a) de Gestión Corporativa.

Durante el tercer trimestre del año actual, se impulsó la figura del Defensor de la Ciudadanía, donde se realizaron campañas de divulgación frente a sus funciones, a través de las capacitaciones para el concepto técnico de riesgo bajo. Quien ejerce la figura de Defensor de la Ciudadanía, es la doctora Diana Mireya Parra.

Se encuentra habilitado el correo institucional defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co, en donde la ciudadanía podría enviar todas sus solicitudes. Desde el área de servicio a la ciudadanía, se han apoyado las actividades las cuales se pueden evidenciar en el informe trimestral de la defensoría de la ciudadanía, en este sentido, se atendieron trescientos cincuenta y uno (351) comunicados, de cuales trescientos treinta y nueve (339) son comunicaciones informativas, publicitarios o invitaciones a participar en diferentes grupos y actividades, nueve (9) fueron solicitudes para iniciar el trámite de Conceptos Técnicos y tres (3) trámite y respuesta inmediata, trámite a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, asignándose al área competente.

Video informativo frente a la labor de las funciones de la Defensoría de la Ciudadanía.

En el video informativo, realizado por la Defensora de la Ciudadanía de la UAECOB, enlace: <https://youtu.be/YFPuNL5kR4I>, resalta los mecanismos de comunicación, aclarando la particularidad de que no reemplaza dichos mecanismos de comunicación desde la defensoría, labor que si desempeña la Subdirección de Gestión Corporativa a través de Gestión de servicio a la Ciudadanía en cabeza de la Dra. Diana Parra Defensora de la Ciudadanía de la UAECOB.

ANEXO No. 3: INFORME DE GESTIÓN FIGURA DEL DEFENSOR A LA CIUDADANÍA III TRIMESTRE

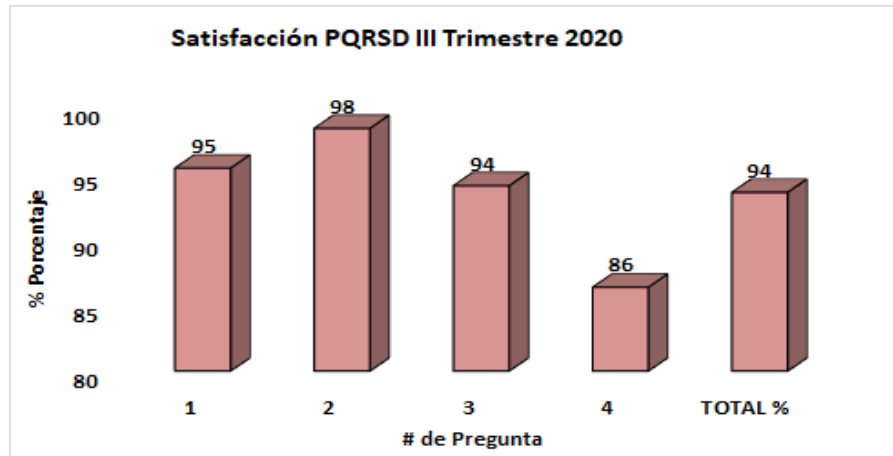
3.2 Verificación y depuración de base de datos Sistema Misional

A partir del 08 de junio de 2020 se continúa con 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:

En el periodo reportado, se realizaron un total de 6.478 depuraciones las cuales tienen un nivel de participación del 36.67 % del total que son 17.663 números de identificación.

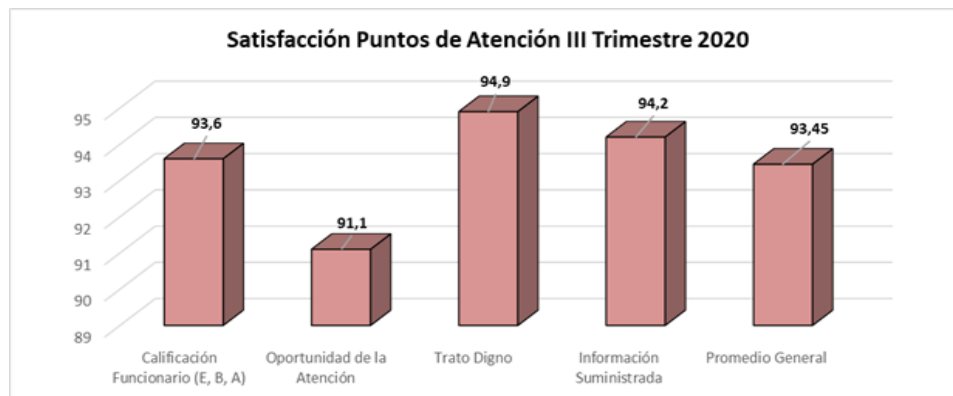
3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana

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 con los siguientes resultados:



Fuente: PQRSD Julio, agosto y septiembre

Se puede analizar que la satisfacción de la ciudadanía frente al Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha” es favorable en un 94%, lo cual indica, que las respuestas generadas por la UAECOB, son con oportunidad, claridad y calidez, y que en este sentido fueron recibidas por la ciudadanía.



Fuente: Satisfacción puntos de atención.

Frente a la satisfacción ciudadana y los resultados generados en cuanto a las encuestas realizadas de manera telefónica en el tercer trimestre, se generó un porcentaje con un resultado de 93,45%, promedio general, midiendo la excelencia en el servicio, si este fue bueno o aceptable, de la misma

manera la oportunidad en la atención, el trato digno generado a la ciudadanía, y la asertividad de la información suministrada.

En este sentido, de las 5.108 solicitudes recibidas, se generó un margen del 10% para la realización de la encuesta que equivale a 511 llamadas, con un total de 394 encuestas efectivas realizadas durante el trimestre.

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 tercer trimestre de 2020 se adelantó:

a) De acuerdo al primer módulo de la estrategia "Inducción y Reinducción - Gestión de Servicio a la Ciudadanía" durante el tercer trimestre de 2020, se adelantaron seis (6) sesiones:

1. Inducción Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito
2. 1era Socialización clasificación de riesgos para conceptos técnicos
3. 2da Socialización clasificación de riesgos para conceptos técnicos
4. Inducción administración Gestión de Peticiones Ciudadanas
5. 1er Taller de lenguaje claro, socializado por Veeduría Distrital
6. 2do Taller de lenguaje claro, socializado por Veeduría Distrital

a) A razón de la emergencia sanitaria del COVID 19 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.

3.5 Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Desde la Subdirección de Gestión Corporativa, se incluyó el plan de choque - Reactivación de Visitas y Expedición de Conceptos Técnicos tomando en consideración el alto volumen de las solicitudes que llegan por parte de la ciudadanía, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad y autocuidado, de manera conjunta con la Subdirección de Gestión de Riesgo y el Área Financiera, se da continuidad con los procesos de atención y gestión de las solicitudes en lo posible a través del correo establecido para tal fin.

Para el periodo no se han realizado adecuaciones a la infraestructura.

ANEXO No. 5: PLAN DE CHOQUE REACTIVACIÓN DE VISITAS Y EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS

3.6 Seguimiento a la Gestión

- a) Para el tercer 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, el cual indica un cumplimiento de las metas por encima del 90%.

ANEXO No. 6: 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 incluye dos actividades que impacten a la UAECOB frente a los procesos transversales que realiza Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en este sentido, se cumplió en el avance de la actualización de los documentos asociados los procedimientos y la realización de seis (6) inducciones al equipo de gestión de servicio a la ciudadanía.

ANEXO No. 7: 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:9001-2015, 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** Protocolo de atención actualizado se encuentra publicado en ruta de calidad y WEB de la entidad
 - **Hallazgo N° 10.4** Se reporta el informe de pruebas pitométricas memorando del 18 de agosto por Infraestructura
 - **Hallazgo N° 12.1** Política de tratamiento de datos aprobada y publicada en la WEB de la entidad.

ANEXO No 8: 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 de 2019 Dis3tech nuevo Sistema de Información Misional.

Dentro de los aspectos a realizar, se tienen:

- ✓ Plataforma WEB de los sistemas de información de la UAECOB
- ✓ Actualización y ajustes a los manuales de los usuarios de los sistemas
- ✓ Caracterización de usuarios de la UAECOB

Frente a los avances existe un 70% de cumplimiento en las actividades planteadas de la matriz de seguimiento.

ANEXO No 9: AVANCES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

- e) Se realizan ajustes para actualización de documentos asociados a Gestión de servicio a la Ciudadanía:
- ✓ Caracterización del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía en trámite de actualización
 - ✓ Ajustes de indicadores en trámite de actualización
 - ✓ Revisión de Riesgos en trámite de actualización
 - ✓ Protocolo de atención a la ciudadanía (lineamiento de atención con enfoque diferencial – poblacional) aprobado y publicado en WEB de la entidad
 - ✓ Política de tratamiento de privacidad y tratamiento de datos aprobada y publicada en la WEB de la entidad

3.7 Gestión administrativa

- a) Para la gestión administrativa con relación a la revisión de informes contractuales se realiza una división estratégica con una asignación proporcional de contratistas con la finalidad de repartir la cantidad de trabajo evitando errores al realizar las revisiones contractuales evitando reprocesos.
- b) 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.

ANEXO No. 10: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RECOMENDACIONES

1. Continuar con la expedición de Conceptos Técnicos según el plan de choque - Reactivación de Visitas y Expedición de Conceptos Técnicos, es decir a través del correo electrónico a fin de evitar aglomeraciones en los puntos de atención y aportar al distanciamiento y prevención.
2. Continuar con la gestión ante la Secretaría Distrital de Hacienda para la implementación del pago por PSE para mayor comodidad y agilizar el trámite de los ciudadanos.
3. Continuar con el buen uso de los sistemas de información en pro de la política cero papel, es decir continuar implementando procesos como el envío de radicaciones a través de medios electrónicos a la Subdirección de Gestión del Riesgo y el Área Financiera.
4. Realizar actualización permanente en la página de la UAECOB sobre la información de los trámites para la ciudadanía.
5. Implementar una estrategia que permita dar a conocer los canales de atención para trámites ciudadanos en las estaciones de Bomberos.
6. Fortalecer una estrategia comunicativa informando que los trámites de la UAECOB son gratuitos.

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.


APROBADO:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
Defensora de la Ciudadanía UAECOB

REVISADO:

Jasbleidi Mojica Cardona 
Contratista Líder Gestión de Servicio a la Ciudadanía

ELABORADO POR:

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

CAROLINA AGUILAR ROMERO 
Contratista. SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

La información fue suministrada por Equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.