

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:.....	3
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.....	8
1.5. Calidad en las respuestas	8
1.6. Oportunidad de respuesta	9
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	10
2.1. Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co.....	10
2.2. Atención presencial	11
2.3. Atención Telefónica	12
2.4. Capacitación virtual – Riesgo bajo	12
2.5. Atención estaciones de bomberos	14
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO.....	15
3.1. <u>Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional:</u> <u>defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co</u>	15
3.2. Medición de percepción y satisfacción ciudadana	16
3.3. Divulgación y Capacitación	16
3.4. Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.....	16
3.5. Seguimiento a la Gestión.....	17
3.6. Gestión administrativa	17
RECOMENDACIONES	17

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 tercer 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 julio y el 30 de septiembre 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 setecientos quince (715) requerimientos en la UAECOB, en el siguiente cuadro se relacionan la frecuencia por tipo de requerimiento:

Tabla 01: Tipo de petición

PETICIÓN	TIPO DE	F
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		405
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		140
RECLAMO		132
SOLICITUD DE COPIA		21
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL		9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		3
QUEJA		3
SUGERENCIA		2
	TOTAL	715

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

Del total de requerimientos para el tercer trimestre 2021, la solicitud de acceso a la información representó una mayor participación con cuatrocientos cinco (405) requerimientos, sin duda el asunto más recurrente fue inicio de trámite de conceptos técnicos, seguido de ciento cuarenta (140) Derechos de petición de interés particular, que hacen referencia a continuar el trámite de concepto y temas varios como rescate de abejas y ciento treinta y dos (132) 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 veintiún (21) solicitudes de copia, nueve (9) derechos de interés general, tres (3) denuncias por actos de corrupción, tres (3) quejas y una (1) sugerencia.

Grafica 01: Comparativo 2020 - 2021



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

Se encuentra un importante aumento del 29% en relación con el mismo período del año 2020, ya que, para el tercer trimestre de ese año, se tramitaron quinientos siete (507) requerimientos:

Tabla 02: Tipo de petición - comparativo

TIPO DE PETICIÓN	3er trimestre 2020	3er trimestre 2021	Comparación del periodo vigente con el del año
Solicitud de acceso a la información	374	405	31
Derecho de petición de interés particular	52	140	88
Reclamo	9	132	123
Solicitud de copia	16	21	5
Consulta	30	0	-30
Derecho de petición de interés general	16	9	-7
Denuncia por actos de corrupción	2	3	1
Queja	7	3	-4
Sugerencia	0	2	2
Felicitación	1	0	-1
Total	507	715	208

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 81,8% que corresponde a quinientos ochenta y cinco (585) peticiones, lo recibido por medio de la plataforma "Bogotá te Escucha", es decir web representan el 14,5%", por medio presencial el 2,7%, por medio escrito con un 0,6%, por medio telefónico un 0,3%, y por medio de buzón 0,1%:

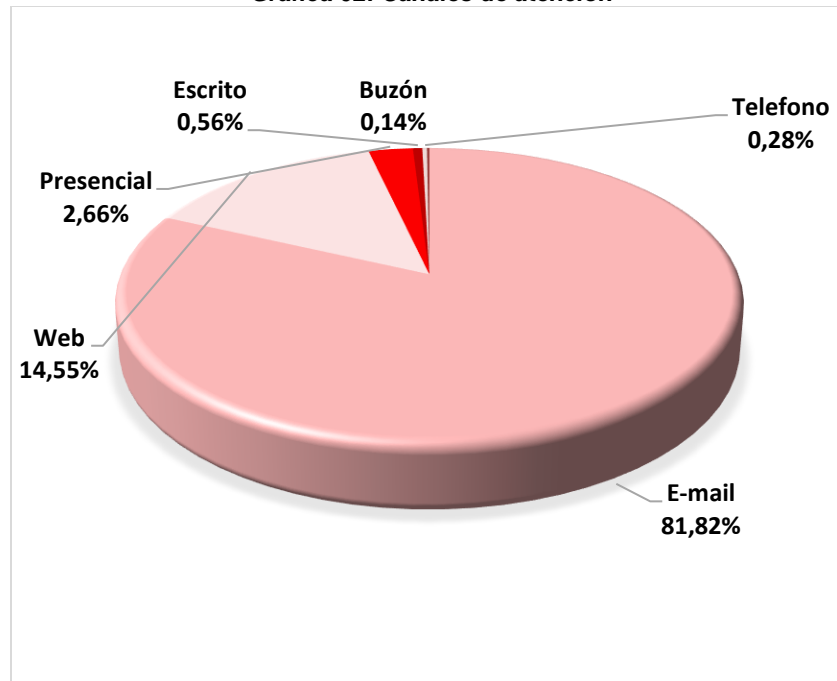
Tabla 03: Canales de atención

CANAL	F
E-mail	585
Web	104
Presencial	19
Escrito	4

Teléfono	2
Buzón	1
Total	715

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

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

Entidad que recibe	Peticiones trasladadas	Porcentaje participación
SECRETARIA DE GOBIERNO	28	51,9%
IDIGER	5	9,3%
JBB - JARDIN BOTANICO	4	7,4%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	5,6%
ACUEDUCTO - EAB	3	5,6%
IDPYBA	2	3,7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	3,7%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1,9%
SECRETARIA DE SALUD	1	1,9%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1,9%
ENTIDAD NACIONAL	1	1,9%
CODENSA	1	1,9%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1,9%
total	54	100%

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

De las peticiones remitidas por no competencia el 51,9% 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, seguido de Idiger con un 9,3%, Jardín botánico con un 7,4%, Secretaría de Seguridad con un 5,6%, Acueducto – EAB con 5,6%, IDPYBA con un 3,7%, Secretaría de Ambiente con 3,7%, Secretaría de Integración Social con 1,9%, Secretaría de Salud con 1,9%, Secretaría de Planeación con 1,9%, Entidad Nacional con un 1,9%, Codensa con un 1,9%, Defensoría del Espacio Público con un 1,9% y Secretaría de Educación con 1,9%.

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 la Subdirección de Gestión del Riesgo con trescientos treinta y cuatro (334), 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 sesenta y siete (267) 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 cuarenta y siete (47) requerimientos, el tema más reiterativo es administración del talento humano,

certificaciones laborales, reclamaciones copia y manuales de funciones plantas de personal.

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	302	32	334
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	245	22	267
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	39	8	47
SUBDIRECCION OPERATIVA	23	15	38
OFICINA ASESORA JURIDICA	15	0	15
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	1	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	5	2	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2
TOTAL	636	81	717

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

En el periodo reportado se solucionaron setecientos diecisiete (717) requerimientos con respuesta definitiva, que para el periodo actual represento una mayor participación con un 89%, mientras que las peticiones con respuesta definitiva del periodo anterior representaron el 11%.

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 setecientos diecisiete (717) requerimientos cerrados desde el 01 de julio de 2021 a 30 de septiembre 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 69,5% 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 septiembre de 2021, se encuentra que ningún 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 100% 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 tercer trimestre de 2021, se recibieron quince mil doscientos nueve (15.209) solicitudes, así:

Tabla 06: Tramite correo electrónico

PROCESOS	F
Liquidaciones	8.582
Radicaciones conceptos Técnicos	5.310
Recibos de caja manual	204
Creación usuarios riesgo bajo	1.113
TOTAL	15.209

Fuente: correo electrónico - tramiteconceptos@bomberosbogota.com

De acuerdo con la información, se puede afirmar que, se reciben diariamente un aproximado de 200 a 400 solicitudes ciudadanas, se liquidan entre 180 a 210, se radican entre 70 a 110, se envían entre 400 a 650 respuestas ciudadanas y se solicitan 90 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 cuatro mil cuatrocientos cuarenta y siete (4.447) personas:

Tabla 07: Atención presencial

TRAMITE	F	%
Liquidación	2532	56,94%
Información para solicitar el concepto técnico	1559	35,06%
Entrega del Concepto técnico	109	2,45%
Estado del Concepto	100	2,25%
Documentos para el trámite	81	1,82%
Radicación de pago	27	0,61%
Capacitación riesgo bajo	11	0,25%
Verificación de Condiciones propiedad horizontal	7	0,16%
Capacitación empresarial	6	0,13%
Cancelación de establecimiento	5	0,11%
Concepto Técnico Pirotecnia	4	0,09%
Verificación de correo	3	0,07%
Constancia de incendio	1	0,02%
Revisión de Proyectos	1	0,02%
Tiempo de respuesta	1	0,02%
Total	4.447	100%

Fuente: Formato atención presencial.

Se puede analizar que los trámites más solicitados se encuentran el 56,94% de la ciudadanía se acerca a solicitar la liquidación, seguido de la solicitud de información para el trámite de

concepto técnico con un 35,06% y un 2,45% 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 solicitar el concepto técnico	159	51,79%
Liquidación	52	16,94%
Estado del Concepto	33	10,75%
Documentos para el trámite	25	8,14%
Entrega del Concepto técnico	19	6,19%
Capacitación empresarial	13	4,23%
Capacitación riesgo bajo	3	0,98%
Verificación de correo	1	0,33%
Revisión de Proyectos	1	0,33%
Tiempo de respuesta	1	0,33%
Cancelación de establecimiento	0	0,00%
Concepto Técnico Pirotecnia	0	0,00%
Constancia de incendio	0	0,00%
Radicación de pago	0	0,00%
Verificación de Condiciones propiedad horizontal	0	0,00%
Total	307	100%

Fuente: Formato recepción llamadas telefónicas.

De acuerdo al registro, dentro de los temas más reiterativos se encuentra el 51,79% llamadas recibidas fueron para solicitar Información para adelantar un trámite con una frecuencia de ciento cincuenta y nueve (159), seguido de un 16,94% con cincuenta y dos (52) llamadas, para solicitar recibo de liquidación y el 10,75% con treinta y tres llamadas (33) llamadas para saber el estado del concepto técnico.

2.4. Capacitación virtual – Riesgo bajo

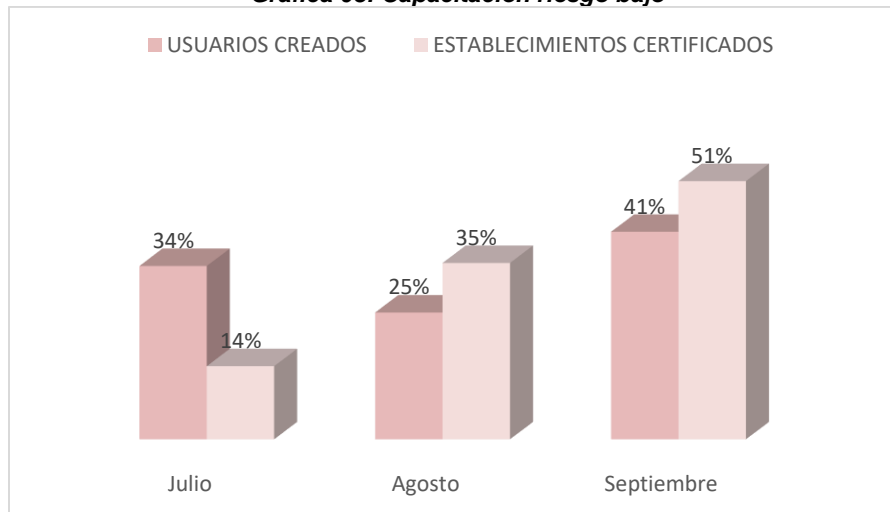
A través de la gestión de Capacitación virtual (Riesgo Bajo) se realizó la creación de mil ciento trece (1.113) usuarios para el acceso a la capacitación virtual a través de la plataforma de autogestión y mil cuarenta y ocho (1048) establecimientos de comercio certificados a través de esta:

Tabla 09: Capacitación Riesgo bajo

MES	USUARIOS CREADOS	ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS
Julio	380	151
Agosto	278	364
Septiembre	455	533
TOTAL	1.113	1.048

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Grafica 03: Capacitación riesgo bajo



Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Con un 41% de gestión, la mayor proporción de solicitudes dirigidas a la SGR para la creación de usuarios corresponde al mes de septiembre, presuntamente alto para este mes con ocasión a la reactivación económica, por ende, hubo una mayor proporción de creación de usuarios, a diferencia de los periodos comprendidos entre julio y agosto donde la creación de usuarios fue inferior.

Con un 51% de gestión, la mayor proporción de certificación de establecimientos de comercio corresponde al mes de septiembre, 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 este mes hubo una mayor proporción de personas que ingresaron a gestionar dicha capacitación a diferencia de los meses de julio y agosto en donde se evidenció un porcentaje menor de ingreso.

2.5. Atención estaciones de bomberos

Tabla 10: atención estaciones

ATENCIÓN ESTACIONES				
Estación de Bomberos	Publicación redes sociales	Fecha recorrido establecimientos	Fecha de atención	Total atendidos
Chapinero B-1	Evento suspendido	Evento suspendido	Evento suspendido	Evento suspendido
Fontibón B-6	16 al 21 de julio de 2021	No se realizó	21 de julio de 2021	0
Restrepo Sur B-3	23 al 28 de julio de 2021	27 de julio de 2021	28 de julio de 2021	9
Kennedy B-5	Del 2 al 9 de agosto de 2021	06 de agosto de 2021	09 de agosto de 2021	13
Suba B-12	Del 05 al 11 de agosto 2021	10 de agosto de 2021	11 de agosto de 2021	4
Bicentenario B-14	Del 07 al 13 de agosto 2021	12 de agosto de 2021	13 de agosto de 2021	38

Fuente: Registro de atención presencial

- Estrategia que permitió el acercamiento con el objetivo de dar atención integral a la ciudadanía, en los lugares donde hace presencia la UAE Bomberos Bogotá.
- Se atendió un total de 64 ciudadanos

Tabla 11: Seguimiento de atención telefónica

Punto de atención	Intentos	Efectivos
CAD	4	0
SUBA	4	1
MANITAS	F/S	F/S
AMÉRICAS	F/S	F/S
EDIFICIO COMANDO	12	4

Fuente: Registro de seguimiento de atención

- El cliente oculto es una herramienta de seguimiento en la atención telefónica, que se realiza con el objetivo de evaluar la oportunidad de la respuesta por parte de los colaboradores de servicio a la ciudadanía.
- Permite analizar la información brindada a la ciudadanía identificando aspectos a mejorar.
- Por otra parte, los CADES Manitas y Américas están fuera de servicio y en proceso de soporte técnico en la puesta de funcionamiento de las extensiones asignadas a estos puntos.

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.2. 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.

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.

Tabla 12: Gestión correo defensoralciudadano@

MES	Gestión total de correos	Gestión de correos a Bogotá te escucha	Gestión directa defensor
Julio	123	2	2
Agosto	89	8	1
Septiembre	117	7	0
TOTAL	329	17	3

Fuente: Matriz de registro "Defensor al ciudadano"

- a) Para el periodo reportado se gestionaron en total trescientos veintinueve (329) correos, de los cuales se gestionaron diecisiete (17) por medio de quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, por tratarse de peticiones ciudadanas.

Se identifican 3 requerimientos para gestión directa del defensor debido al no cumplimiento de calidad de las respuestas en lo concerniente a "Coherencia". Se elabora oficio dirigido al jefe de la dependencia encargado, solicitando respuesta de fondo al peticionario. Se realiza seguimiento después de la finalización de los términos legales para dar respuesta para verificar si se dio respuesta de fondo al peticionario y si cuenta con los criterios de coherencia, calidez, claridad y oportunidad.

- b) Se da inicio a la elaboración y propuesta de la estrategia de divulgación y socialización de la defensoría de la ciudadanía que tendrá como objetivo dar a conocer la figura del defensor de la ciudadanía de la entidad en la cual se incluirán como medios:

- Correos masivos
- Protector de pantalla
- Banner
- Publicación en redes sociales

Dicha estrategia permitirá dar a conocer la figura del defensor tanto al interior como al exterior de la entidad, sus funciones y sus canales de atención.

- c) Tres (3) jornadas de cualificación en competencias de IVC - secretaría de salud y UAE Bomberos Bogotá: Fortalecer las competencias de los servidores con funciones de IVC, a través de la orientación normativa, identificación de competencias y demás temáticas relacionadas con las facultades de inspección, vigilancia y control, otorgadas a las Secretarías Distritales de Gobierno, de Salud y la de Ambiente, así como la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

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), 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 92.6% 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.

3.4. 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:

- Protocolo de atención – Estrategia de divulgación, publicación web y correo remitido a servicio de la ciudadanía
- Inducción y reinducción funcionalidad del sistema Bogotá te Escucha y tratamiento de las PQRS.
- Capacitación lengua de señas jornada presencial
- Lenguaje claro; dos jornadas realizadas por el DAFP.

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

- a) Diseño de módulos de autogestión ciudadana: Se continuó con 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.

- b) Se gestionó un puesto de trabajo, lo que permitió ampliar y agilizar la atención de ciudadanos en lo concerniente a tramites de la UAE Bomberos Bogotá.
- c) Se gestionaron cuatro (4) sillas por deterioro de las anteriores, lo anterior aportando al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

3.6. Seguimiento a la Gestión

- a) 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 Supercade:
 - Supercade Suba
 - Supercade Cad 30
 - Supercade Manitas
 - Supercade Américas

En los puntos anteriormente descritos se realizó seguimiento de:

- Puestos de trabajo
- Funcionamiento equipos tecnológicos
- Red internet
- Operatividad plataformas

3.7. 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) Reubicar, instalar y dar seguimiento de funcionamiento al digiturno con el fin de dar control en la prestación del servicio y adicionalmente tener información histórica de los tramites de la entidad, lo que contribuye con la efectividad en la toma de decisiones.
 - Solicitar y dar seguimiento a capacitaciones de funcionamiento y uso digiturno, así como también capacitaciones para los funcionarios y administradores de la herramienta.
- 2) Generar estrategias que permitan retomar e implementar la señalética de personas en condición de discapacidad al interior de la entidad.
- 3) Continuar con los procesos de capacitación al componente de atención a la ciudadanía para el uso y manejo de SIEL – Servicio de interpretación en línea. Este servicio facilita

la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo lugar, poniendo a su disposición un intérprete en línea.

- 4) Generar estrategias que permitan llegar a las Alcaldías locales a fin de socializar los trámites y servicios de la entidad.
- 5) Generar la estrategia y cronograma para atención de ciudadanos en las estaciones de bomberos para trámite de conceptos e información general.

Aprobado:



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

Revisado por: 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”