



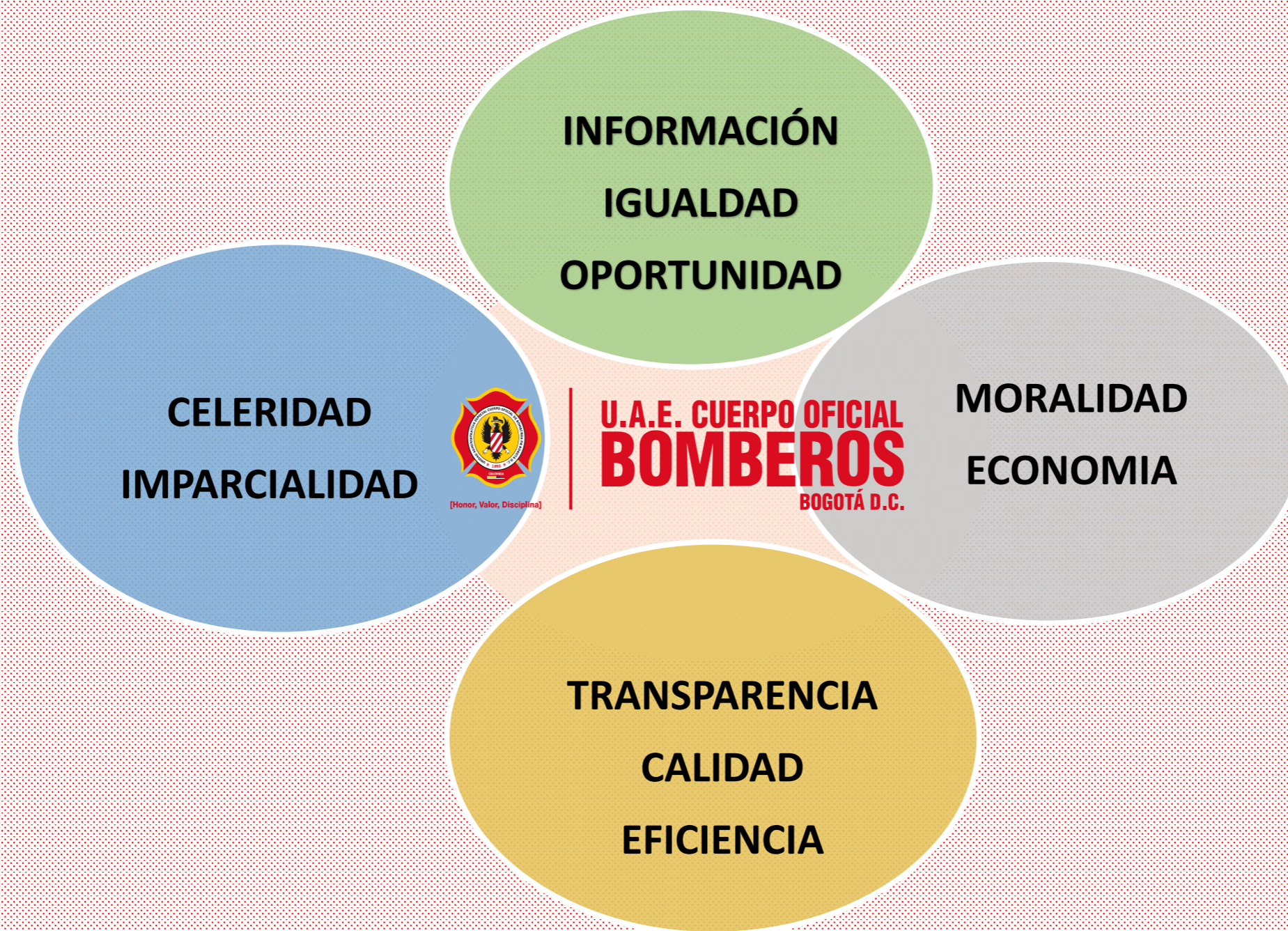
[Honor, Valor, Disciplina]

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



INFORME DE GESTION SERVICIO A LA CIUDADANÍA 4 TRIMESTRE

La Subdirección de Gestión Corporativa lidera la aplicación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la UAECOB, a través del Equipo de Servicio a la Ciudadanía, cuyo objetivo primordial es promover una cultura de servicio enmarcada en los principios de:



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

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.



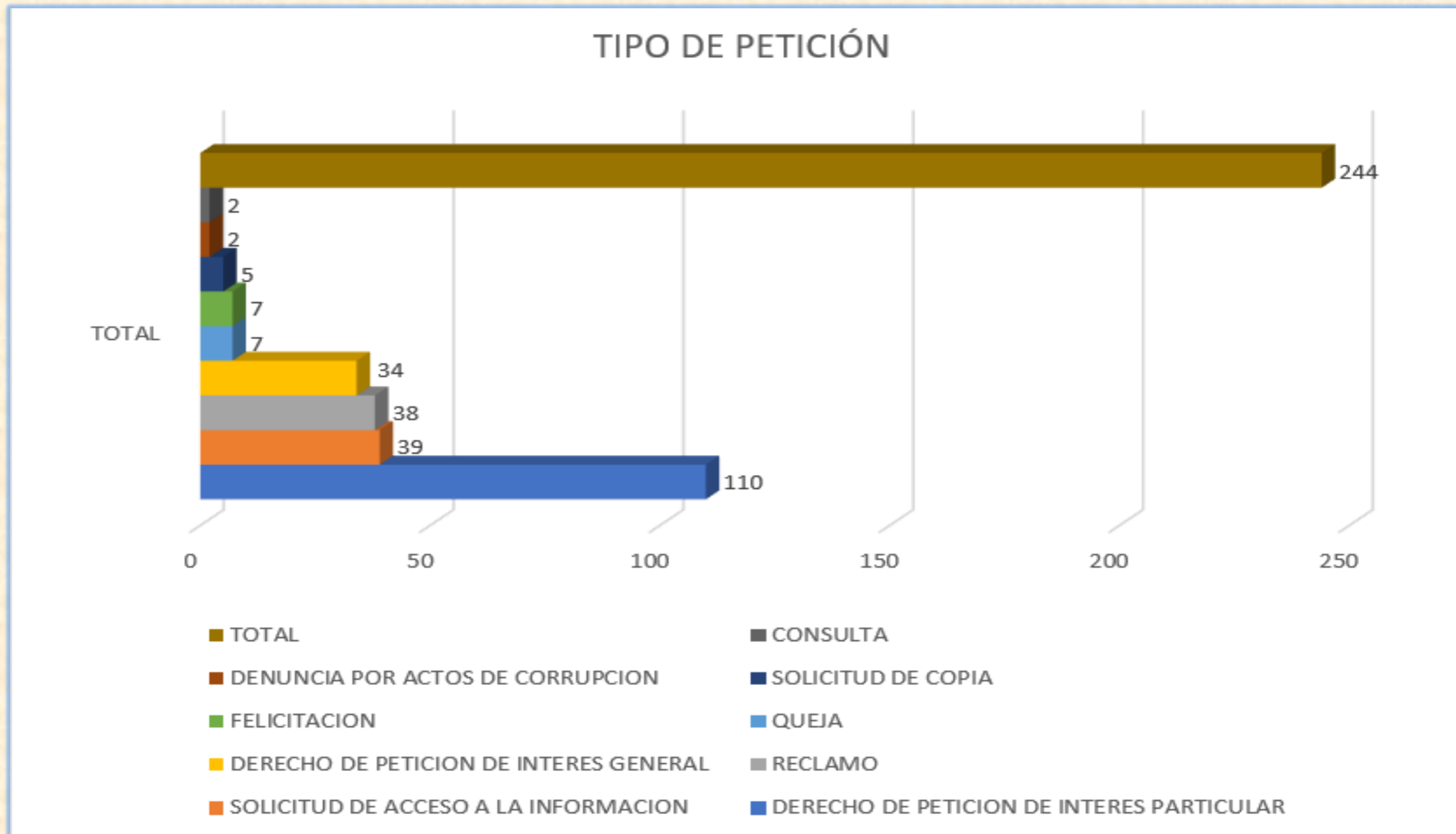
Analizar la atención y trámite de los requerimientos de ciudadanos presentados ante la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos, en el marco de los parámetros fijados por la normatividad

Consolidar el trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en relación con 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.

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB

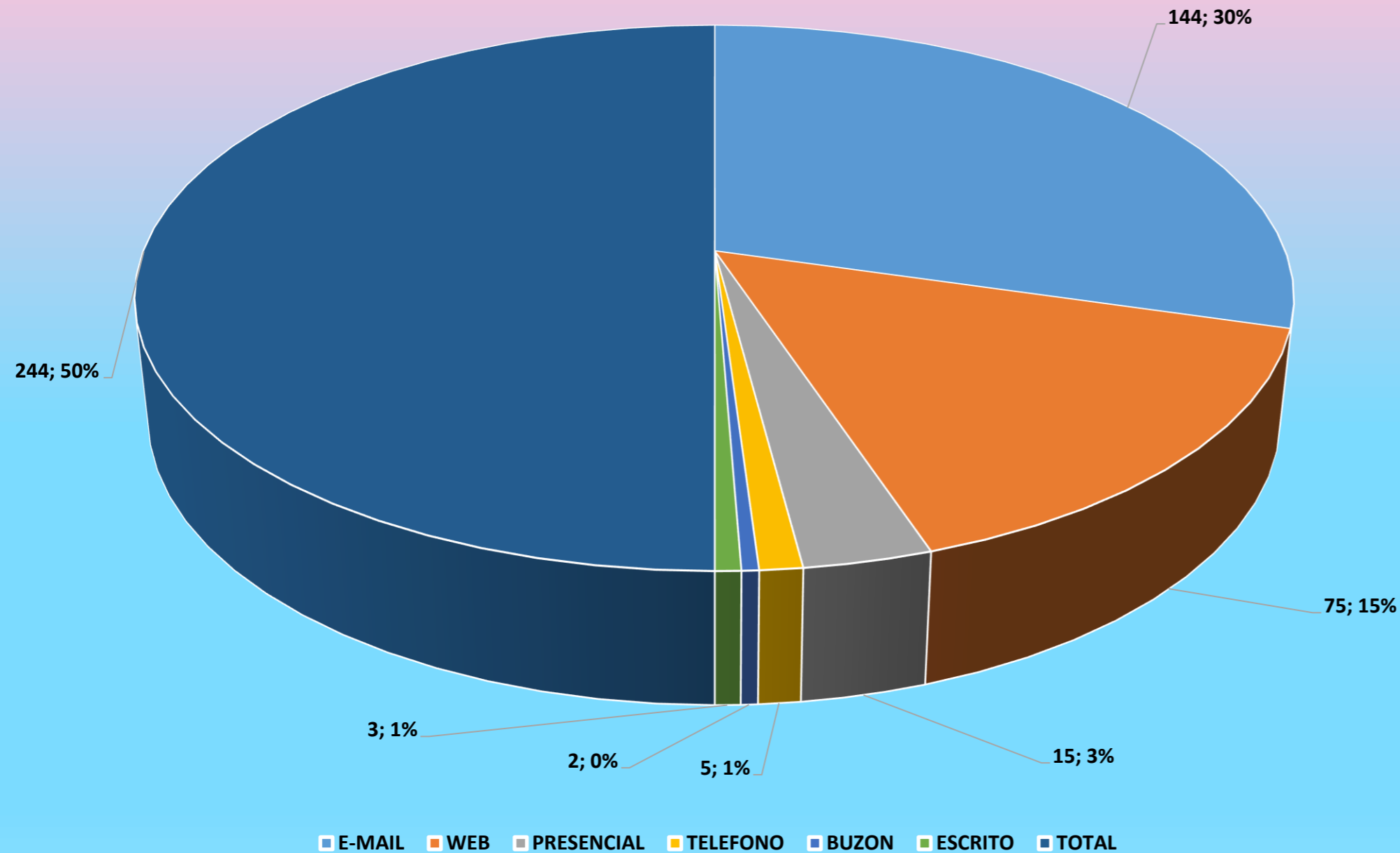
1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Durante el cuarto periodo reportado, fueron registradas y cerradas doscientas cuarenta y cuatro (244) peticiones las cuales fueron recibidas directamente por la entidad o radicados por el ciudadano. A continuación, se relacionan la frecuencia por tipo de requerimiento de las respuestas definitivas registradas en el periodo



2. FRECUENCIA Y MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

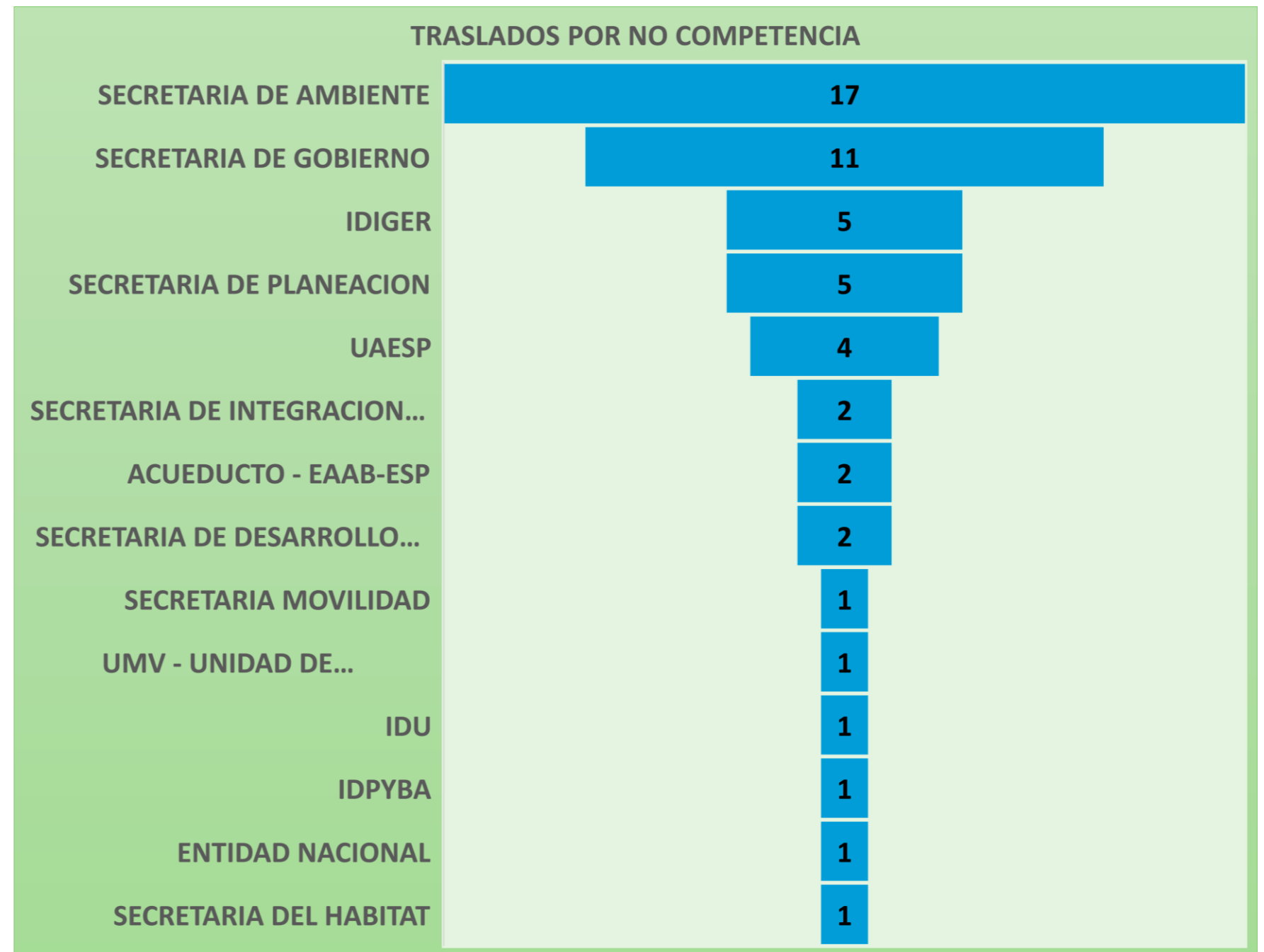
CANALES DE INTERACCIÓN



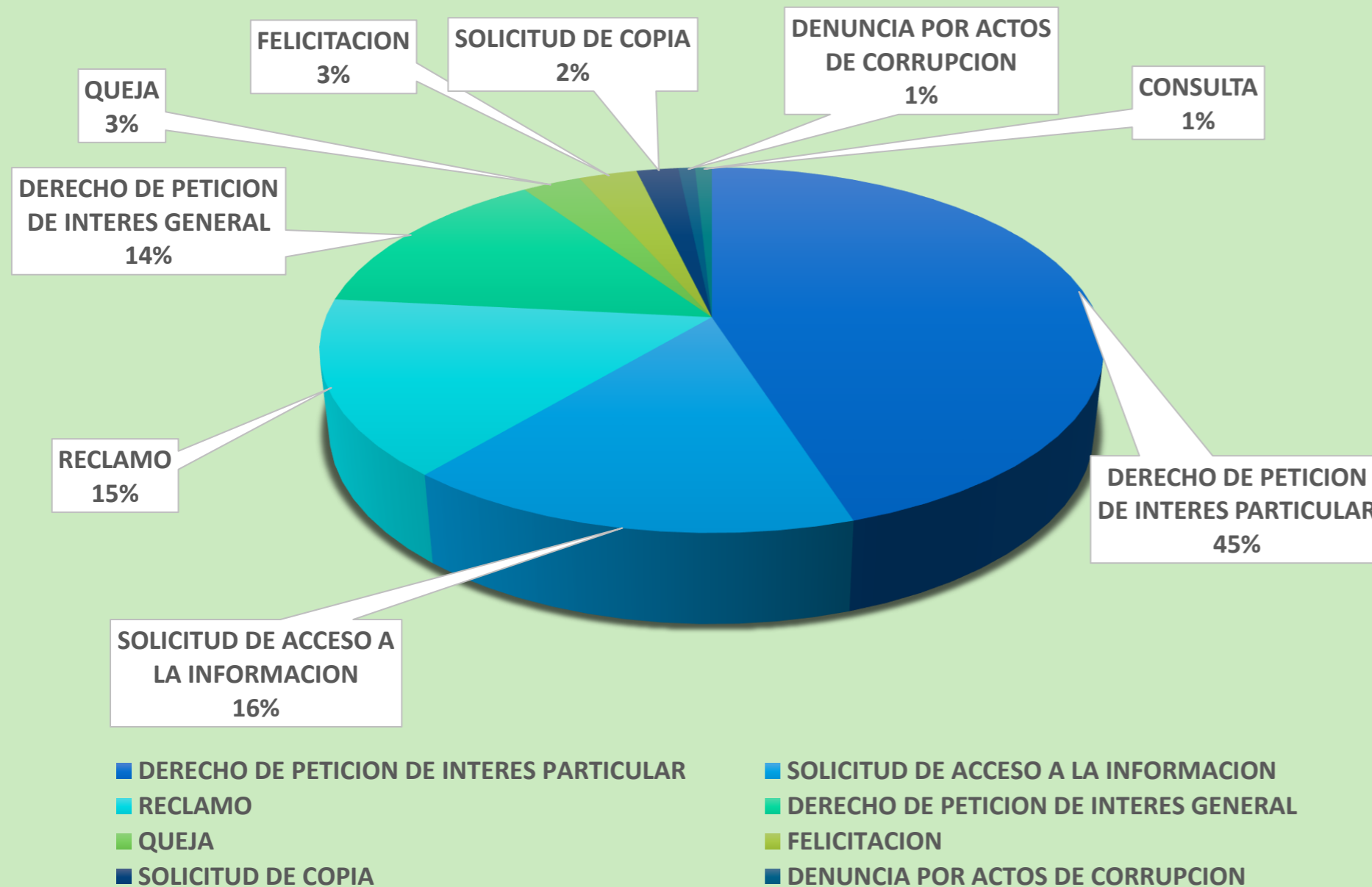
El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el canal e-mail con un 59%, seguido por el uso de la Página Web con una participación del 31%, continuando con el canal Presencial el cual tiene una participación del 6%, continuando con el canal telefónico con una participación del 2%, seguido del canal escrito y el buzón con una representación del 1% respectivamente.

3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

De las peticiones remitidas por no competencia el 32% se le dio traslado a la Secretaría Distrital de Ambiente, seguido de la Secretaría de Gobierno con un 20%, IDIGER con un 9%, Secretaría Distrital de Planeación con un 5%, UAESP con un 7%, Secretaría Distrital de Integración, Acueducto EAAB-ESP y Secretaria de Desarrollo Distrital con 4%, seguidas de la Secretaría Distrital de Movilidad, UMV- Unidad de Mantenimiento Vial, Idu, Idpyba, Entidad Nacional y Secretaría distrital de Habitat con el 2%.



4. Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.



Las dependencias con mayor número de requerimientos tramitados fueron: la Subdirección de Gestión del Riesgo con ciento dieciocho (118) solicitudes y la Subdirección de Gestión Corporativa – Equipo de Atención a la Ciudadanía con sesenta y ocho (68) solicitudes. El subtema más reiterado fue la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio o de servicio abiertos o cerrados al público. La Subdirección de Gestión Operativa recibió un total de veintidós (22) requerimiento, seguida de la Subdirección de Gestión Humana que recibió veintiún solicitudes. La oficina jurídica recibió siete (7) peticiones, seguida de la Subdirección de Gestión Corporativa que recibe directamente cinco (5) solicitudes. La Coordinación de Control Interno Disciplinario recibe dos (2) peticiones y la Oficina Asesora de Planeación recibe una(1) petición.

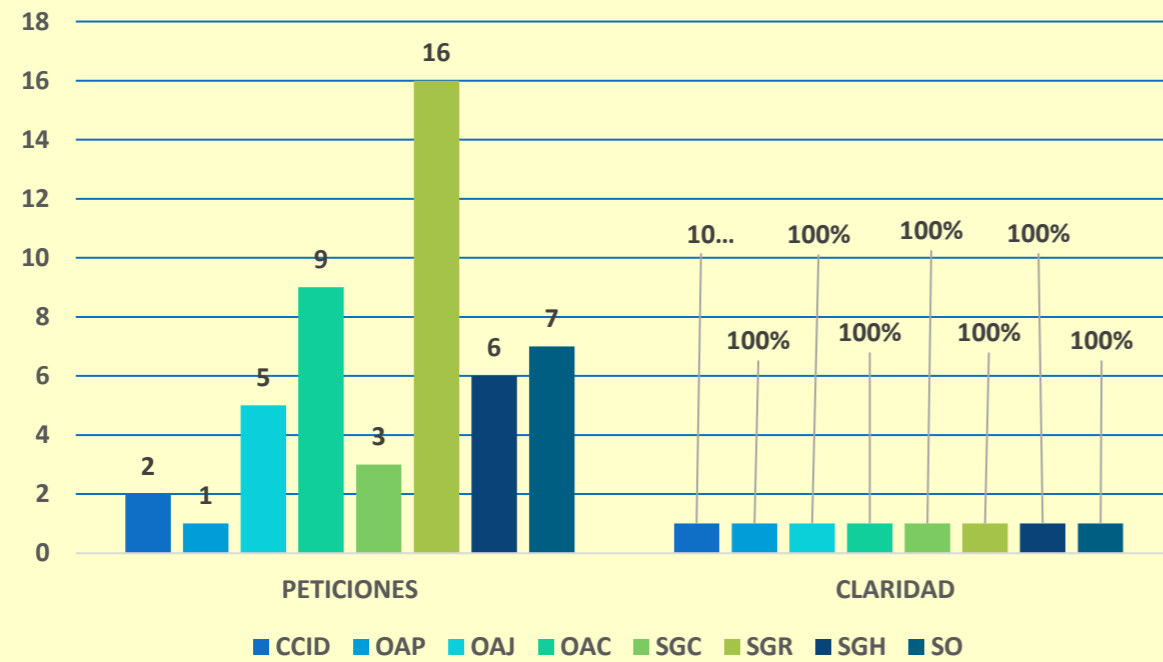
5. PETICIONES CERRADAS

DEPENDENCIA	TOTAL
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	118
SGC ATENCION A LA CIUDADANIA	68
SUBDIRECCION OPERATIVA	22
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	21
OFICINA JURIDICA	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	5
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
TOTAL	244

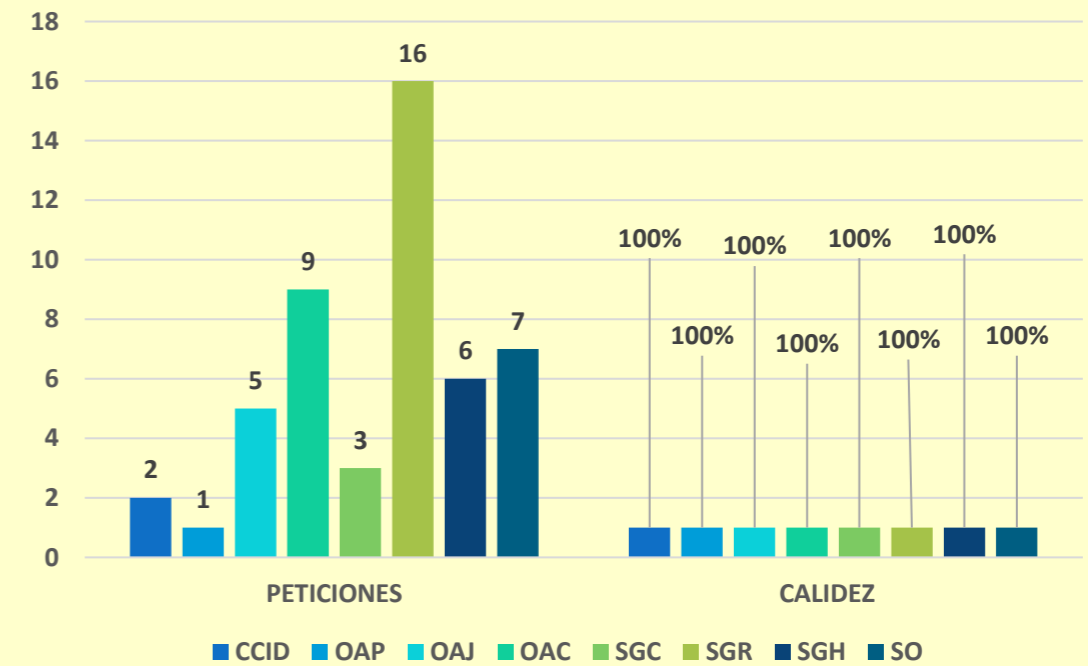
En este periodo se solucionaron doscientos cuarenta y cuatro(244) requerimientos con respuesta definitiva, que para el periodo actual represento una menor participación equivalente a un 49% comparado con la vigencia anterior. En términos generales el panorama es muy bueno considerando que las medidas adoptadas, en cuanto a los reportes y alertas tempranas a los responsables de cada área, para dar respuesta y cierre de los requerimientos, ha surtido efectividad en el logro del resultado en la reducción de los tiempos de respuesta determinados por la Ley.

6. Calidad en las respuestas

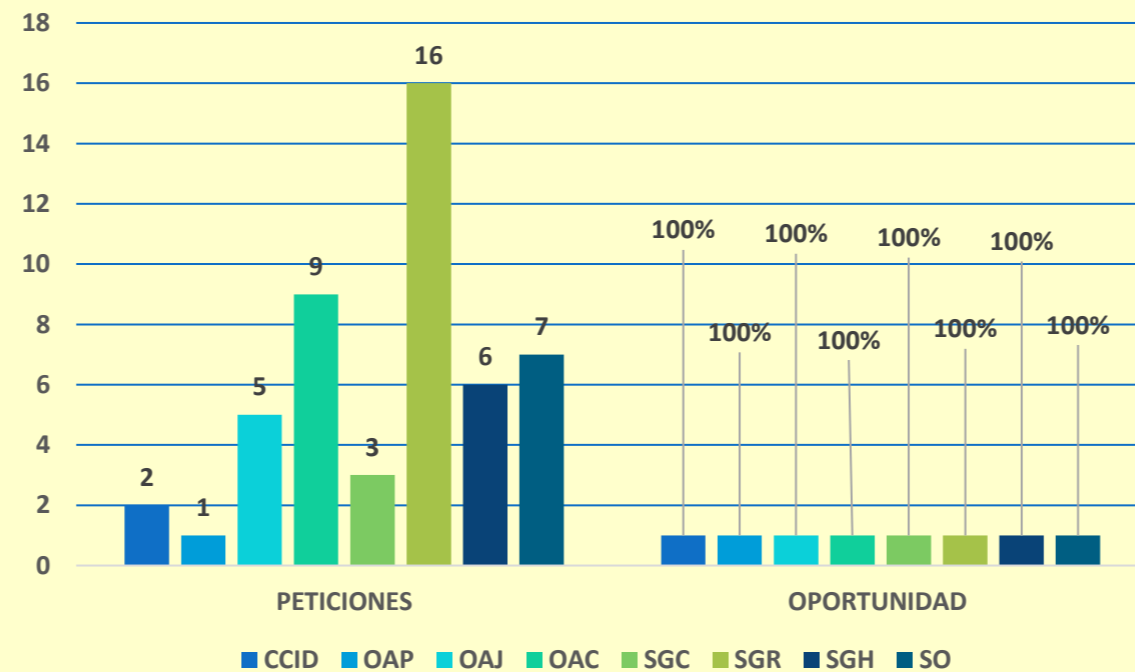
Claridad de las respuestas: 100%



Calidez de las respuestas: 100%

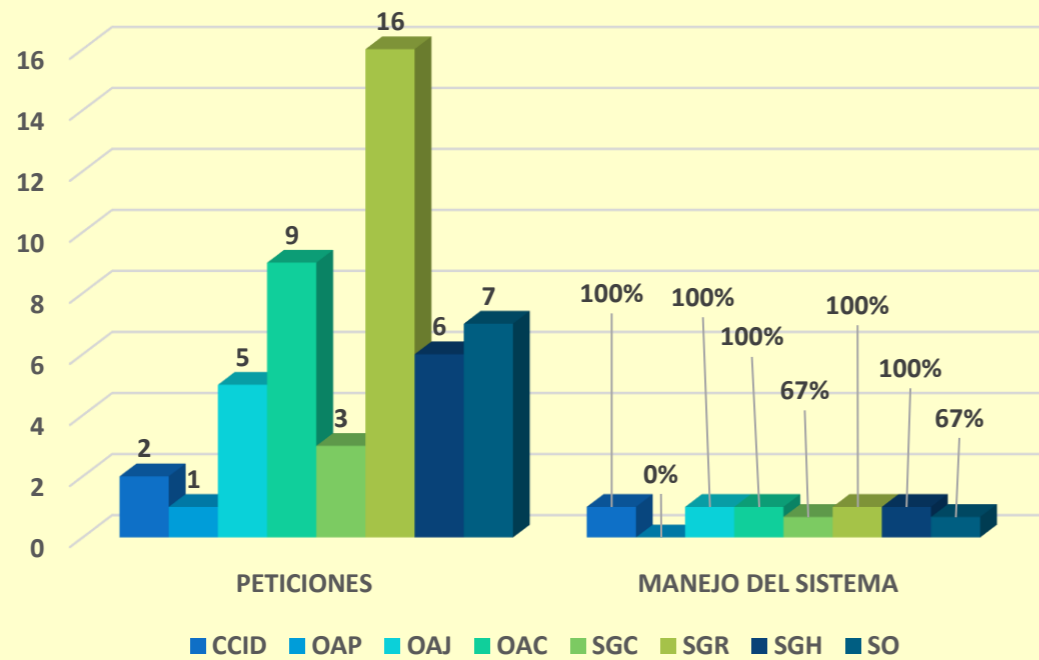


Oportunidad de las respuestas: 100%

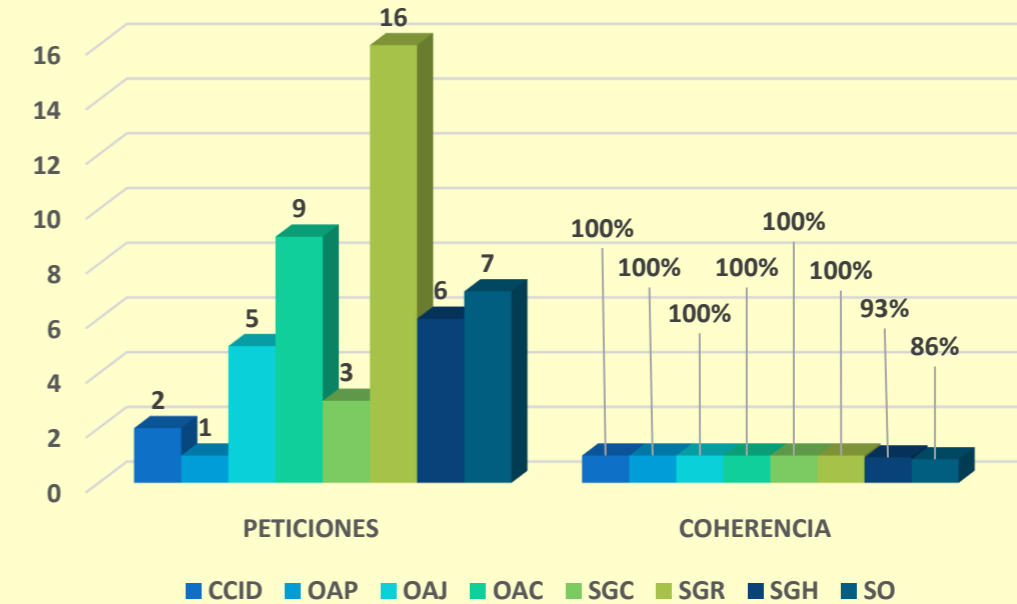


Calidad en las respuestas

Manejo del Sistema: 62%



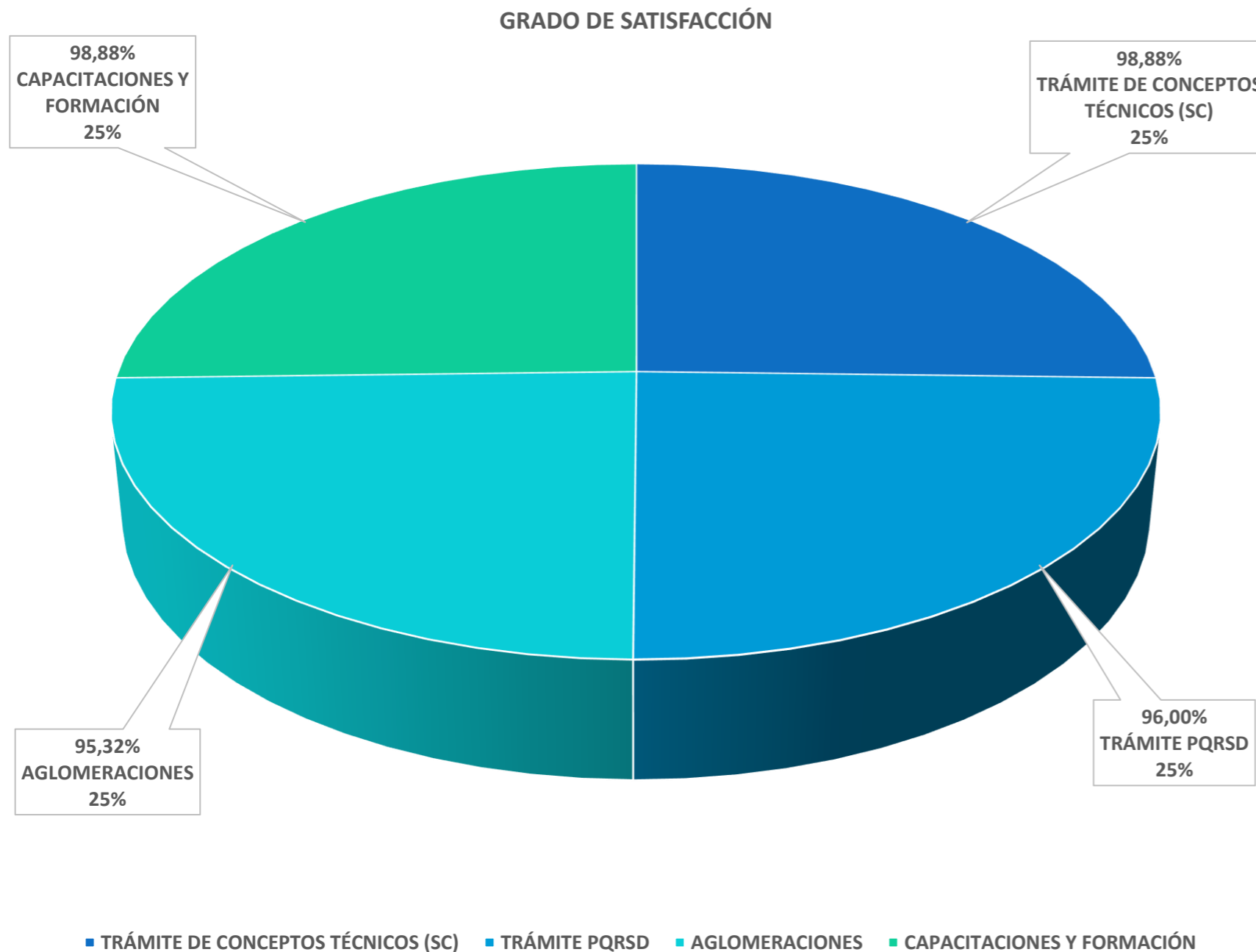
Coherencia de las respuestas: 98%



Así las cosas, los resultados expuestos, nos permiten concluir que los incrementos existentes en los criterios de calidez, claridad y oportunidad, nos permiten ubicarnos en la presente vigencia en un promedio ponderado del 92% en la calidad de las respuestas.

PERIODO 2022	PROCENTAJE DECUMPLIMIENTO
Primer Trimestre	78%
Segundo Trimestre	72%
Tercer Trimestre	88%
Cuarto Trimestre	92%

7. Grado de satisfacción ciudadana



Se destaca el acompañamiento y la atención presencial recibida en todos nuestros puntos de atención, donde se evidencia mayor afluencia de ciudadanos con miras a obtener el Certificado de Seguridad por parte de Bomberos Bogotá, siendo el punto de atención con mayor afluencia nuestra Sede Comando con una participación del 55%, seguido del Cade de la Carrera 30 con una participación del 34%. Realizada la ponderación de acuerdo con la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, en el cuarto trimestre de 2022 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **98%**

8. 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 cuarto trimestre de 2022 se atendieron **veinticuatro mil doscientos ochenta y dos (24.282) ciudadanos.**

8.1 Atención por canal

MES	ATENCION PRESENCIAL	ATENCION TELEFONICA	CORREO @TRAMITE	AGENDAMIENTO
OCTUBRE	3914	346	3729	65
NOVIEMBRE	5673	293	4655	95
DICIEMBRE	2318	105	3020	69
TOTAL	11905	744	11404	229

8.2 Tramite correo electrónico

Para la presente vigencia se han remitido desde el Equipo de Atención a la Ciudadanía mil ochocientos treinta y tres (1833) correos, dirigidos a la ciudadanía que ha efectuado el pago de algún servicio prestado por la UAECON, para que realicen el cargue del recibo cancelado al portal de servicios y de esta manera dar continuidad con el trámite iniciado :

FECHA CORREO ENVIADO	N. DE CORREOS ENVIADOS
28/11/2022	170
29/11/2022	123
5/12/2022	200
6/12/2022	111
9/12/2022	241
15/12/2022	276
26/12/2022	401
28/12/2022	311
TOTAL	<u>1833</u>

8.3 Trámite Whats app

ATENCION CIUDADANIA WHATSAPP	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	1574	920	870	<u>3364</u>

Los temas más recurrentes en nuestra atención por Whats app son:

- Información para obtener el concepto técnico de Bomberos.
- Estado de trámite del concepto técnico de Bomberos.
- Activación de curso virtual.
- Descargar recibo de pago.
- Cargar recibo de pago.
- Pertenecer al cuerpo oficial de bomberos Bogotá.
- Rescate de animales.
- Aprobación de recibos.
- Generar liquidaciones.
- Soportes de portal de servicios.

8.4 Capacitación presencial portal de Servicios

Se debe resaltar los resultados frente al desarrollo de la capacitación presencial del portal de servicios de cara a la ciudadanía, dado que en el presente trimestre se atendieron mil ochocientos veintiún (1.821) ciudadanos.

- En ocasiones la sala de atención se encuentra en su aforo máximo y por esta razón se realiza un filtro para minimizar los tiempos de espera, por esta razón el ciudadano no diligencia el formato de Capacitación presencial.
- Algunos ciudadanos por tema de disposición de tiempo no alcanzan a diligenciar el formato de Capacitación presencial.

CAPACITACION PRESENCIAL PORTAL DE SERVICIOS	
MES	TOTAL
OCTUBRE	802
NOVIEMBRE	719
DICIEMBRE	300
TOTAL	<u>1821</u>

8.5 Expedición de recibos - liquidaciones y radicaciones

MES	RECIBO DE CAJA MANUAL	LIQUIDACIONES	RADICACIONES
OCTUBRE	108	3662	1853
NOVIEMBRE	110	3664	2139
DICIEMBRE	40	2510	1990
TOTAL	258	9836	<u>5982</u>

Frente al desarrollo de las actividades de radicación, liquidación y expedición de recibos de cara a la ciudadanía, se establece un notable incremento en aspectos tales como liquidaciones y radicaciones, con una consecuente disminución respecto a la expedición del recibo de caja manual dado el incremento en el uso de los medios tecnológicos puestos al servicio de la ciudadanía y la accesibilidad a los mismos.

Consideraciones adicionales

- En aras a dar cumplimiento a nuestra misión institucional, se han implementado acciones para el mejoramiento en la prestación del servicio a la ciudadanía consistente en la puesta en funcionamiento de un segundo televisor donde se rotan los videos con el procedimiento a seguir en nuestra página web para el ingreso al portal de servicios, servicios prestados por Bomberos Bogotá, y las acciones implementadas en pro de la conservación del medio ambiente en cada una de las estaciones.
- Se viene adelantando la implementación de señalética incluyente en braille para el Edificio Comando.
- En el mes de diciembre de 2022, se obtuvo reconocimiento por parte de la Veeduría Distrital por la participación en la semana de las buenas prácticas para el mejoramiento del servicio frente a la atención a la ciudadanía.

MUCHAS GRACIAS

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
EQUIPO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**



[Honor, Valor, Disciplina]

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