

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

CUARTO TRIMESTRE 2021

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	5
1.2 Traslados por no competencia.....	5
1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.....	6
1.4 Calidad en las respuestas.....	6
1.5 Oportunidad de respuesta.....	7
2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7
2.1 Atención a la ciudadanía por medio correo electrónico:	7
2.2 Atención presencial.....	9
2.3 Atención Telefónica.....	10
2.4 Atención presencial en ferias de servicio	10
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	11
3.1 Satisfacción ciudadana.....	11
3.2 Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional:.....	11
3.3 Socialización.....	12
3.4 Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.....	12
3.5 Seguimiento a la Gestión.....	12
3.6 Gestión administrativa:	13
RECOMENDACIONES.....	13

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 a continuación, se presentan las acciones y los resultados institucionales alcanzados para el cuarto trimestre de 2021.

OBJETIVO

Dar a conocer los resultados y avances alcanzados durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, en el marco del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, como aporte a la planeación y evaluación en Bomberos Bogotá.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Consolidar y analizar el trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en relación con la recepción, registro y atención de los mismos 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 2021
- Resultados de las encuestas de percepción
- Sistema de Información misional
- Bases de atención

1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Durante el cuarto periodo de la vigencia 2021, en Bomberos Bogotá se recibieron setecientos setenta y seis (776) peticiones ciudadanas, de las cuales setenta y ocho (78) fueron remitidas por otras entidades y las seiscientos noventa y ocho restantes (698) fueron registradas por los diferentes canales dispuestos para tal fin.

Durante el cuarto trimestre de 2021 se *cerraron* setecientos cuarenta y siete (747) requerimientos con respuesta definitiva, de las cuales seiscientos cuarenta y ochos (648) fueron recibidas durante el trimestre reportado y las noventa y nueve (99) restante durante el tercer trimestre de 2021,

Es decir que el 84% de las peticiones recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre fueron cerradas, es de precisar, que este dato se encuentra a corte a 11 de enero de 2022, por tanto las 128 peticiones sin respuesta se encontraban dentro de los términos legales para ser cerradas.

Tabla 06: Peticiones cerradas

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	453	65	518
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	98	3	101
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	41	10	51
SUBDIRECCION OPERATIVA	28	7	35
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	5	16
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	9	3	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	5	8
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1	4
DIRECCION GENERAL	2		2
Total	648	99	747

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

En el siguiente cuadro se relacionan la frecuencia por tipo de requerimiento de las respuestas definitivas registradas en el periodo:

Tabla 02: Tipo de petición

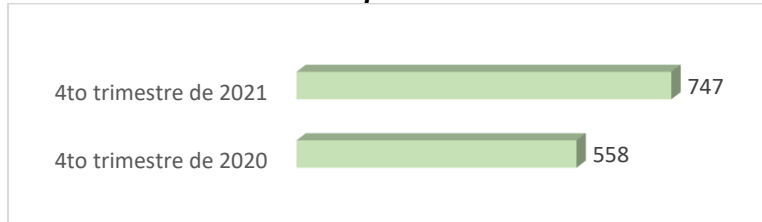
TIPO DE PETICIÓN	FRECUENCIA
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	482
RECLAMO	104
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	103
SOLICITUD DE COPIA	29
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
FELICITACIÓN	5
QUEJA	4
SUGERENCIA	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
TOTAL	747

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

Del total de requerimientos para el cuarto trimestre 2021, la solicitud de acceso a la información representó una mayor participación con cuatrocientos ochenta y dos (482) requerimientos, sin duda el asunto más recurrente fue inicio de trámite de conceptos técnicos, seguido de ciento cuatro (104) reclamos, en los cuales el tema recurrente es que no se ha expedido concepto y se han superado los términos de trámite y ciento tres (103) derechos de petición de interés particular, que hacen referencia a continuar el trámite de concepto y temas varios como rescate de abejas.

En menor participación encontramos veintinueve (29) solicitudes de copia, diecisiete (17) derechos de petición de interés general, cinco (5) felicitaciones, cuatro (4) quejas, dos (2) sugerencias y una (1) denuncia por acto de corrupción.

Grafica 01: Comparativo 2020 – 2021



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

Se encuentra una diferencia de 25% en relación con el mismo período del año 2020, ya que se tramitaron quinientos cincuenta y ocho (558) requerimientos.

Tabla 03: Tipo de petición - comparativo

TIPO DE PETICIÓN	4to trimestre 2020	4to trimestre 2021	Comparación del periodo vigente con el año
Solicitud de acceso a la información	196	482	286
Derecho de petición de interés particular	229	103	-126
Reclamo	14	104	90
Solicitud de copia	8	29	21
Consulta	77	-	-77
Derecho de petición de interés general	25	17	-8
Denuncia por actos de corrupción	3	1	-2
Queja	3	4	1
Sugerencia	-	2	2
Felicitación	3	5	2
Total	558	747	189

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 por conceptos técnicos a establecimientos comerciales debido a que superan los términos de Ley con respecto al cumplimiento de las mismas.

1.1 Frecuencia de los medios de presentación de las peticiones

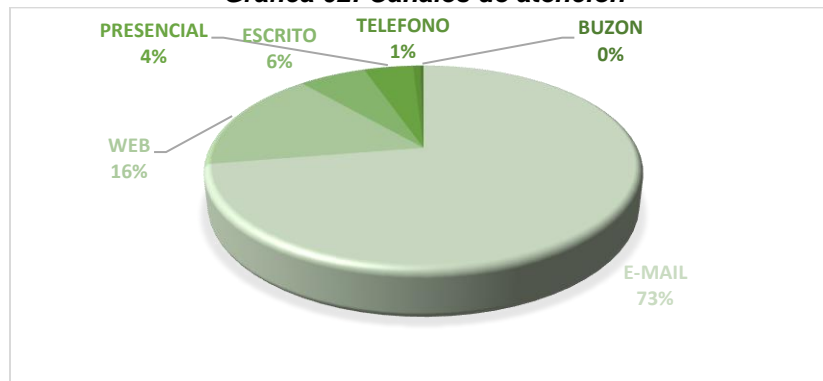
El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el canal e-mail con un 73% que corresponde a quinientos cuarenta y uno (541) peticiones, lo recibido por medio del sistema “Bogotá te Escucha”, canal web representan el 16% que corresponde a ciento veintiún (121) peticiones, por medio escrito con un 6%, por medio presencial el 4%, por medio telefónico un 1%, y por medio de buzón 0,3%:

Tabla 04: Canales de atención

CANAL	F
E-mail	541
Web	121
Escrito	45
Presencial	33
Teléfono	5
Buzón	2
Total	747

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

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 cuarenta y ocho (48) requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia de Bomberos Bogotá, siendo remitidas a las entidades de la siguiente manera:

Tabla 05: Traslados por no competencia

Entidad que recibe	Peticiones trasladadas	Porcentaje participación
SECRETARIA DE GOBIERNO	30	60%

Entidad que recibe	Peticiones trasladadas	Porcentaje participación
SECRETARIA DE AMBIENTE	7	14%
IDIGER	4	8%
UAESP	2	4%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	4%
IDPYBA	2	4%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	2%
SECRETARIA DE SALUD	1	2%
total	50	100%

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

De las peticiones remitidas por no competencia el 60% 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 Secretaría de Ambiente con un 14%, IDIGER con un 8%, UAESP con un 4%, Secretaría de Seguridad con un 4%, IDPYBA con 4%, Unidad de mantenimiento vial con 2%, Secretaría de Desarrollo Económico 2% y Secretaría de Salud con un 2%.

1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.

Las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron de la Subdirección de Gestión del Riesgo con quinientos dieciocho (518) que representa el XXX% del total recibido en la entidad, 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 ha generado la apertura de establecimientos nuevos y el trámite de concepto de aquello que reanudaron sus actividades.

La Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía) recibió un total de ciento un (101) requerimientos, asociados a la radicación de solicitud para el concepto técnico de Bomberos a establecimientos de comercio, servicio, abiertos o cerrados al público teniendo en cuenta la solicitud de información para inicio de trámite de la ciudadanía.

Por su parte, la Subdirección de Gestión Humana atendió un total de cincuenta y uno (51) 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 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.

En este sentido y teniendo en cuenta el procedimiento para el trámite de peticiones ciudadanas en la UAECOB, se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los setecientos cuarenta y siete (747) requerimientos cerrados desde el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 del 3% con una confiabilidad del 85%, se realizó el análisis de veintitrés (23) respuestas emitidas por las dependencias de la entidad, encontrando que diecisiete (17) es decir el 74% de la muestra cumple con los criterios de calidad, frente a las respuestas que no cumplieron con los criterios, desde la Subdirección de Gestión Corporativa se notificó las recomendaciones a las dependencias correspondientes a fin de que se mitigar las respuestas si criterios de calidad.

ANEXO No. 2: INFORME DE CALIDAD UAECOB CUARTO TRIMESTRE DE 2022

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 31 de diciembre de 2021, 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. *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

Bomberos Bogotá viene fortaleciendo la atención a la ciudadanía por los diferentes canales, para brindar información y gestionar las solicitudes o requerimientos, garantizando el servicio.

2.1 Atención a la ciudadanía por medio correo electrónico:

a. tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co

El correo se ha venido manejando como medio alternativo para la recepción de las solicitudes de la ciudadanía, debido a la necesidad que surgió en el momento de la declaración de medidas preventivas sanitarias.

Durante el cuarto trimestre de 2021, se recibieron a través de este canal catorce mil seiscientos catorce (14.614) solicitudes, así:

Tabla 07: Tramite correo electrónico

PROCESOS	F
Liquidaciones	8.320
Radicaciones conceptos Técnicos	4.910
Recibos de caja manual	276
Creación usuarios riesgo bajo	1108
TOTAL	14.614

Fuente: correo electrónico - tramiteconceptos@bomberosbogota.com

De acuerdo con la información, se puede afirmar que, se reciben diariamente un aproximado de 200 a 300 solicitudes ciudadanas, se liquidan entre 90 a 100, se radican entre 70 a 100, 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 solicitudes allegadas por la ciudadanía con una oportunidad de atención de diez (10) días en promedio.

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 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”

b. riesgobajo@bomberosbogota.gov.co

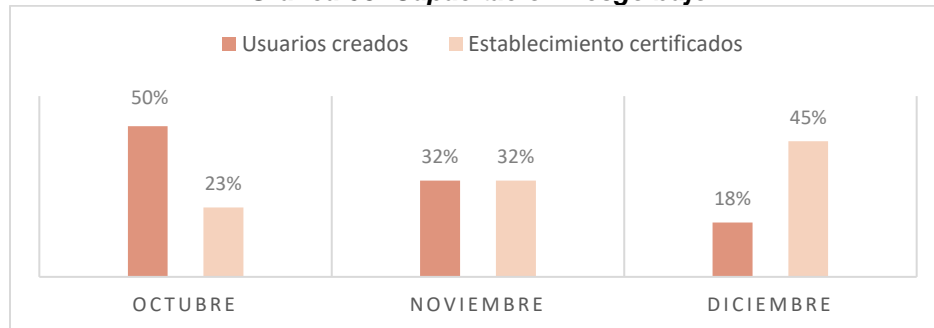
A través del correo para gestión capacitación virtual, es decir para establecimientos clasificados en riesgo bajo, se realizó la creación de mil cientos ocho (1.108) usuarios para el acceso a la capacitación virtual a través de la plataforma de autogestión y ochocientos setenta y tres (873) establecimientos de comercio certificados a través de esta:

Tabla 10: Capacitación Riesgo bajo

MES	USUARIOS CREADOS	ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS
Octubre	558	202
Noviembre	355	279
Diciembre	195	392
TOTAL	1.108	873

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Grafica 03: Capacitación riesgo bajo



Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Con un 50% de gestión, la mayor proporción de solicitudes dirigidas a la SGR para la creación de usuarios corresponde al mes de octubre, a diferencia del mes de diciembre en donde se reflejó una disminución al 18% del total de gestión; aunque la dinámica de realización de esta actividad para el cuarto trimestre dependió del volumen de radicaciones realizadas y remitidas por la OAC al correo electrónico riesgobajo@bomberosbogota.gov.co, en el mes de diciembre no se realizó creación de usuarios a partir del día 09 de diciembre, de acuerdo con la directriz de la Subdirección de Gestión del Riesgo, donde se establece que el plazo de realización del curso de capacitación es de 30 días calendario a partir de la fecha de creación del usuario y el curso de capacitación riesgo bajo asignado a establecimientos de comercio durante la vigencia del periodo 2021, finalizó el día jueves 30 de diciembre por lo que a la fecha de corte no se alcanzaría a completar los 30 días para la gestión de la capacitación por parte de la ciudadanía.

Contado con un 45% de gestión, la mayor proporción de certificación de establecimientos de comercio corresponde al mes de diciembre, 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 diciembre hubo una mayor cantidad de personas que ingresaron y gestionaron la capacitación y para el mes de octubre un menor número.

2.2 Atención presencial

En el período a reportar, se prestó atención presencial en el edificio comando, SUPERCADES CADE30, Américas, Suba y Mántas con un total de dos mil setecientos setenta y seis (2.776) personas, así:

Tabla 08: Atención presencial

TRAMITE	F	%
Liquidación	2212	79,68%
Información para solicitar el concepto técnico	322	11,59%
Estado del Concepto	87	3,13%
Documentos para el trámite	46	1,66%
Entrega del Concepto técnico	41	1,48%
Radicación de pago	24	0,86%
Verificación de correo	13	0,47%
Capacitación riesgo bajo	8	0,29%
Cancelación de establecimiento	8	0,29%
Verificación de Condiciones propiedad horizontal	4	0,14%

TRAMITE	F	%
Concepto vigente	4	0,14%
Concepto Técnico Pirotecnia	3	0,11%
Capacitación empresarial	3	0,11%
Revisión de Proyectos	1	0,04%
Total	2.776	100%

Fuente: Formato atención presencial.

El 79,68% de la ciudadanía se acerca a solicitar la liquidación, seguido de la solicitud de información para el trámite de concepto técnico con un 11,59% y un 3,13% de la ciudadanía se acercó a que le indicaran en qué estado se encuentra el concepto técnico.

2.3 Atención Telefónica

Durante el periodo de reporte se garantiza la atención a través de la línea celular 3164739599, asimismo, se realiza atención telefónica en el número: 382 25 00 Ext 40101, 40102, 40110 y 40113 teniendo las siguientes estadísticas de atención:

Tabla 09: Atención telefónica

TRAMITE	F	%
Información para solicitar el concepto técnico	31	32%
Liquidación	22	22%
Documentos para el trámite	20	20%
Capacitación empresarial	6	6%
Capacitación riesgo bajo	6	6%
Estado del Concepto	5	5%
Entrega del Concepto técnico	2	2%
Verificación de correo	1	1%
Concepto Técnico Pirotecnia	1	1%
Tiempo de respuesta	1	1%
Verificación de Condiciones propiedad horizontal	1	1%
Convocatorias	1	1%
Denuncia	1	1%
Total	98	100%

Fuente: Formato recepción llamadas telefónicas.

De acuerdo al registro, se infiere que un 32% de las llamadas recibidas, que equivale a 31 llamadas, hacen referencia a las inquietudes para solicitar el concepto técnico también podemos resaltar un porcentaje llamativo de 22% solicitando liquidaciones, seguido de un 20% requiriendo información de los documentos necesarios para solicitar el trámite con la Entidad y un 6% en solicitudes para capacitaciones empresariales y de riesgo bajo.

2.4 Atención presencial en ferias de servicio

Se participó en las ferias móviles en las localidades de Kennedy, Usaquén y Chapinero, las cuales fueron programadas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá, donde el objetivo fue el acercamiento con la ciudadanía,

brindando acompañamiento sobre el trámite para generar concepto técnico necesario para establecimientos comerciales, esto con aras brindar conocimiento sobre la importancia del concepto técnico de bomberos, además de la colaboración del trámite.

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.1 Satisfacción ciudadana

Se adelanta la medición de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de tomar acciones que mejoren el servicio prestado.

De acuerdo con los resultados obtenidos, para el cuarto trimestre de 2021, la ciudadanía manifiesta estar conforme con el servicio en un 100%, ya que el total de las personas encuestadas manifiestan estar satisfechas o muy satisfechas con el servicio, evidenciando un aumento en la satisfacción en relación con el tercer trimestre de 2021 cuando se obtuvo 93% de satisfacción.

Por otra parte, frente al trámite de peticiones ciudadanas las preguntas realizadas fueron cerradas, con opción de respuesta SI o NO, el promedio general de las tres preguntas fue del 63% de satisfacción, en comparación con el tercer trimestre de 2021 muestra un significativo aumento del 33% ya que se obtuvo una satisfacción del 42%, se puede presumir, que esta variación responde a las acciones que desde servicio a la ciudadanía se han definido para mejorar la calidad en las respuestas a la ciudadanía:

Mesas de trabajo con el designado de la Subdirección de Gestión del Riesgo, para la articulación del trámite de las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta que esta es la dependencia que responde el mayor número de requerimientos, adicionalmente ha presentado un número importante de respuestas sin criterios de calidad.

Aumento en la gestión de respuestas definitivas a las peticiones ciudadanas, en relación con el trimestre anterior, evidenciando un aumento del 4%.

ANEXO No. 4: INFORME SATISFACCIÓN CIUDADANA

3.2 Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional:

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”

De acuerdo a las funciones conferidas a la defensora de la ciudadanía se adelantó seguimiento a la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, para este período se elaboró correspondiente a la gestión adelantada por la defensora en el segundo semestre de 2021.

ANEXO No. 5: INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2022 DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

Por otra parte, a través del correo dispuesto para que la ciudadanía se comuniquen con la Defensora, para el periodo reportado se recibieron un total cuatrocientos veintitrés (423) correos, de los cuales trescientos noventa y ocho (398) fueron comunicaciones informativas, veintidós (22) se tramitaron a través del sistema de Gestión de peticiones por tratarse de requerimientos y tres (3) se escalaron a

la defensora, ya que en estos manifestaban inconformidad en la respuesta emitida a peticiones previas.

Tabla 11: Gestión correo defensoralciudadano@

MES	Gestión total de correos	Gestión directa defensor
Octubre	142	0
Noviembre	140	2
Diciembre	141	1
TOTAL	423	3

Fuente: Matriz de registro "Defensor al ciudadano"

Así mismo, se pone en marcha de la estrategia de divulgación y socialización de la defensora de la ciudadanía con el fin de divulgar 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

Se participa en dos (2) jornadas de cualificación en competencias de IVC espacio en el cual se socializa normativa, competencias y demás temáticas relacionadas con las facultades de inspección, vigilancia y control, otorgadas a las Secretarías Distritales de Gobierno, Salud y de Ambiente, así como la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.

3.3 Socialización

Para el periodo reportado los colaboradores de servicio a la ciudadanía participaron en los siguientes espacios de socialización:

- Conducta suicida – por UAE Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá
- Nodo comunicaciones y lenguaje claro – Veeduría Distrital
- Capacitación de Reportes - Bogotá te Escucha – Alcaldía de Bogotá

3.4 Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

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.

3.5 Seguimiento a la Gestión

- 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

En los puntos anteriormente descritos se realizó acompañamiento de:

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

Así mismo, se coordinó el envío de implementos de bioseguridad, papelería e insumos para los puntos de atención

3.6 Gestión administrativa:

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

RECOMENDACIONES

- 1) 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.
- 5) Fortalecer la medición de Satisfacción ciudadana, por medio de diferentes canales de atención (presencial, telefónica y virtual), con el fin de obtener sugerencias y/o observaciones para el mejoramiento de nuestro servicio a la ciudadanía.
- 6) Teniendo en cuenta que algunas solicitudes tienen que ver con la expedición de certificaciones laborales, se sugiere mayor difusión del procedimiento interno.
- 7) Se evidencia la necesidad de identificar e implementar un mecanismo para fortalecer y a garantizar una adecuada atención por medio del canal telefónico.

APROBADO:

SUBDIRECTORA DE GESTION CORPORATIVA

REVISADO: Adriana Patricia Correa- Contratista SGC servicio a la ciudadanía *Adriana Correa M.*

REVISADO: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC servicio a la ciudadanía *Jasbleidi Mojica Cardona*

ELABORADO POR: Karen Daniela Baracaldo Vargas - Contratista SGC servicio a la ciudadanía *Karen Baracaldo*

"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"



Al contestar cite Radicado I-00643-2022003463-UAECOB Id: 109046
Folios: 2 Fecha: 2022-02-01 14:33:42
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO y OTROS

MEMORANDO

Para: Control Interno Disciplinario

De: Subdirectora de Gestión Corporativa
Defensora de la ciudadanía

Asunto: Reporte peticiones con respuesta extemporánea cuarto trimestre de 2021.

Cordial saludo:

Por ser de su competencia y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, se remite reporte de respuestas extemporáneas, en lo que corresponde al cuarto trimestre de 2021.

Una vez exportada la información de requerimientos del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, con corte a 31 de diciembre de 2021, no se encuentran requerimientos con respuesta extemporánea.

Durante el período comprendido entre 1 de octubre de 2021 a 31 de diciembre de 2021, se dio respuesta definitiva a setecientos cuarenta y siete (747) requerimientos ciudadanos, con una oportunidad de respuesta de 100%, es decir que ningún requerimiento 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 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.

Finalmente, es imperativo mencionar que teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional, mediante el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo 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 públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, amplió los términos para atender las peticiones, así:



Al contestar cite Radicado I-00643-2022003463-UAECOB Id: 109046
Folios: 2 Fecha: 2022-02-01 14:33:42
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO y OTROS

(...) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo(...)

Cordialmente,


DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

Revisó: ADRIANA PATRICIA CORREA MARTINEZ - Contratista Profesional SGC –Servicio a la Ciudadanía *Adriana Correa M.*

Elaboró: DIANA CAROLINA AGUILAR ROMERO- Contratista GSC - Servicio a la Ciudadanía *Carolina*



Al contestar cite Radicado I-00643-2022005567-UAECOB Id: 112262
Folios: 3 Fecha: 2022-02-24 14:50:59
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO y OTROS

MEMORANDO

SGC-2022

PARA: WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA
Subdirección de Gestión del Riesgo

DE: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas 4to trimestre de 2021

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza un análisis aleatorio a la calidad de las respuestas y tramites efectuados por las diferentes dependencias de Bomberos Bogotá, ante los requerimientos presentados por la ciudadanía, esto con el fin de tomar acciones que garanticen respuestas adecuadas y en el marco normativo teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

Claridad: Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

Calidez: Atributo de la calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordial es 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.

Para el análisis se toma una muestra de los setecientos cuarenta y siete (747) requerimientos cerrados desde el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 del 3% con una confiabilidad del 85%, se realizó el análisis de veintitrés (23) respuestas emitidas por las dependencias de la entidad, encontrando que diecisiete (17) es decir el 74% de la muestra cumple con los criterios de calidad.

A continuación se relacionan los seis (6) requerimientos de aquellas respuestas que no cumplieron con alguno de los criterios de calidad o todos:

Número petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad
2978342021	Subdirección De Gestión Del Riesgo	Si cumple	Si cumple	No cumple	Si cumple
3006342021	Subdirección De Gestión Del Riesgo	No cumple	No cumple	Si cumple	Si cumple



Al contestar cite Radicado I-00643-2022005567-UAECOB Id: 112262
 Folios: 3 Fecha: 2022-02-24 14:50:59
 Anexos: 0
 Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
 Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO y OTROS

3021712021	Subdirección De Gestión Del Riesgo	Si cumple	Si cumple	No cumple	Si cumple
3468062021	Subdirección De Gestión Del Riesgo	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
3471392021	Subdirección De Gestión Del Riesgo	Si cumple	No cumple	Si cumple	Si cumple
4180352021	Subdirección De Gestión Del Riesgo	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple

De acuerdo al análisis realizado, los porcentajes de cumplimiento es de:

OPORTUNIDAD: 97%
COHERENCIA: 91%
CLARIDAD: 87%
CALIDEZ: 87%

En este orden de ideas, a continuación se relacionan las situaciones evidenciadas, así como las recomendaciones para evitar que estas se presenten nuevamente:

1. Las respuestas a los requerimientos Nros. 2978342021 y 3021712021, carecen de calidez que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía, se recomienda iniciar la comunicación con un saludo cordial al ciudadano.
2. La respuesta al requerimiento Nro. 3006342021, carece de coherencia, ya que el contenido de la misma no se relaciona con la solicitud, específicamente el ciudadano requiere historial de los conceptos técnicos y datos de información que tiene su establecimiento en Bomberos Bogotá, y desde la SGR le responden sobre el estado de un radicado que el ciudadano no relaciona en su solicitud.
3. Requerimiento Nro. 3468062021, La respuesta no cumple con los criterios de calidad ya que aunque se carga un documento y se cierra la petición en el sistema, no se incluye una respuesta ciudadana que permita verificar los criterios de la misma, es necesario tener claro que conforme a la Ley toda petición implica la proyección de una respuesta firmada por el jefe de la dependencia competente.
4. La respuesta al requerimiento Nro. 3471392021, carece de claridad debido a que contiene seis (6) párrafos donde (5) contienen información normativa que el ciudadano no solicitó y no tiene que ver con el asunto del requerimiento.
5. Respecto a la respuesta a la petición Nro. 4180352021 se cerró como respuesta definitiva, sin brindar respuesta de fondo al ciudadano, si no es posible realizar contacto para completar la información de se debe solicitar ampliación de información de acuerdo al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 17 Peticiones incompletas y desistimiento tácito "(...)En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la



Al contestar cite Radicado I-00643-2022005567-UAECOB Id: 112262
Folios: 3 Fecha: 2022-02-24 14:50:59
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO y OTROS


actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radiación para que la complete en el término máximo de un (1) mes(...)"

Se solicita que conforme a las anteriores observaciones se tomen las medidas al interior de los equipos, que contribuyan brindar respuestas adecuadas y de calidad, aumentando la satisfacción ciudadana, ante cualquier inquietud desde servicio a la ciudadanía se prestará el apoyo y orientación que se requiera, a través del correo: dcaguilar@bomberosbogota.gov.co.

Cordialmente:


DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Revisó: JASBLEIDI MOJICA CARDONA, Contratista Subdirección de Gestión Corporativa – SC 

ADRIANA PATRICIA CORREA Contratista Subdirección de Gestión Corporativa – SC 

Proyectó: CAROLINA AGUILAR Contratista Subdirección de Gestión Corporativa – SC 

INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA
Cuarto trimestre de 2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICAL DE BOMBEROS

Aprobado por: Diana Mireya Parra Cardona

Revisado por: Jasbleidi Mojica Cardona

Revisado por: Adriana Patricia Correa Martínez
Profesional Especializada Líder Servicio a la Ciudadanía Contratista

Elaboró: Diana Carolina Aguilar

BOGOTÁ, FEBRERO DE 2022



INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA	3
OBJETIVO:	3
DESCRIPCIÓN:	3
Tabla No.1 Encuestas Efectivas PQRSD	3
Tabla No.2 Encuestas Efectivas registros de atención a la ciudadanía	4
Tabla No.3 Encuestas Efectivas total	4
1. SATISFACCIÓN TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	4
Satisfacción:	5
2. RESULTADOS SATISFACCIÓN DE LOS TRÁMITES REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE ATENCIÓN.	8
Caracterización Ciudadana:	8
Recomendaciones ciudadanas:	13
CONCLUSIONES	13



INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA

OBJETIVO:

Socializar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de tomar acciones que mejoren el servicio prestado.

DESCRIPCIÓN:

La aplicación de las encuestas para medir la satisfacción de la ciudadanía durante el cuarto trimestre de 2021, se realizó de manera virtual, Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempos de respuesta de las PQRSD de la prestación del servicio y/o desarrollo de la actividad.
- Trato o calidez de los servidores (as) públicos (as) en el momento de la prestación del servicio o atención de la petición
- Servicio prestado garantizando el óptimo desarrollo de la actividad o solicitud.
- Satisfacción general del trámite o petición, a fin de garantizar la respuesta o el servicio prestado al ciudadano (a).

Se tomó una muestra del 15% de tres mil seiscientos veinte uno (3.621) registros de atención y de peticiones, quejas y reclamos gestionados del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021, es decir quinientos cuarenta y cuatro (544), pesé al tiempo y la dedición de esta actividad tan solo se tuvo una efectividad de cuarenta y seis (46) encuestas efectivas, correspondiente al 1,27%, del total de los registros del trimestre y de los 544 frente a las 46 encuestas realizadas hay una representación del 8,5%.

TABLA NO.1 ENCUESTAS EFECTIVAS PQRSD

Encuestas efectivas respuestas PQRSD	
Llamadas Telefónicas	0
Vía Correo electrónico formulario	18
Subtotal	18

Fuente: base Bogotá te escucha



TABLA NO.2 ENCUESTAS EFECTIVAS REGISTROS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Encuestas efectivas registros de atención a la ciudadanía	
Llamadas Telefónicas	0
Formulario Forms Office presencial	28
Subtotal	28

Fuente: servicio a la ciudadanía

TABLA NO.3 ENCUESTAS EFECTIVAS TOTAL

Encuestas efectivas total	
Llamadas Telefónicas	0
Vía Correo electrónico formulario	18
Formulario Forms Office presencial	28
Total	46

Fuente: servicio a la ciudadanía y Bogotá te Escucha

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados arrojados por la medición en dos (2) módulos, uno (1) satisfacción trámite de PQRS y dos (2) satisfacción de la atención:

1. SATISFACCIÓN TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Caracterización ciudadana:

En cuanto al resultado de autorización del tratamiento de sus datos personales por parte de la UAECOB, las dieciocho (18) personas que respondieron la encuesta autorizaron el tratamiento de datos.



El 67% de las personas se identificaron de género femenino, es decir doce (12) ciudadanas, seguido del género masculino con el 28% representado con cinco (5) ciudadanos, y un 6% que no desea responder equivalente a una (1) persona.

Satisfacción:

Las preguntas realizadas fueron cerradas, con opción de respuesta *SI* o *NO*, el promedio general de las tres preguntas fue del 63% de satisfacción, en comparación con el tercer trimestre de 2021 muestra un significativo aumento del 33% ya que se obtuvo una satisfacción del 42%, se puede presumir, que esta variación responde a las acciones que desde servicio a la ciudadanía se han definido para mejorar la calidad en las respuestas a la ciudadanía:

- Mesas de trabajo con el designado de la Subdirección de Gestión del Riesgo, para la articulación del trámite de las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta que esta es la dependencia que responde el mayor número de requerimientos, adicionalmente ha presentado un número importante de respuestas sin criterios de calidad.
- Aumento en la gestión de respuestas definitivas a las peticiones ciudadanas, en relación con el trimestre anterior, evidenciando un aumento del 4%.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos para cada una de las preguntas.

Gráfica No.1: ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?



Fuente: base Bogotá te escucha



Aunque el 50% de la ciudadanía manifiesta no haber obtenido respuesta oportuna, en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, se evidencia que se tuvo una oportunidad del 100%, es decir que las respuestas se brindaron dentro de los tiempos de ley, se podría concluir:

- Actualmente el Gobierno Nacional, mediante el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo 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 públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, amplió los términos para atender las peticiones, así:

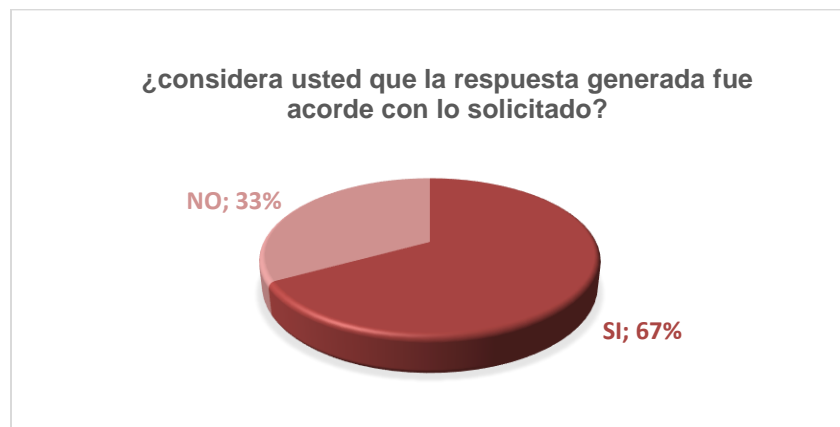
(...) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición 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.

- Revisando el contenido de las peticiones la ciudadanía requiere la visita o el concepto técnico, y aunque la entidad da respuesta dentro de términos, las visita y expedición de los conceptos se realizan en tiempos mayores a los establecidos para un derecho de petición de acuerdo a los procedimientos internos.

Gráfica No.2: ¿considera usted que la respuesta generada fue acorde con lo solicitado?

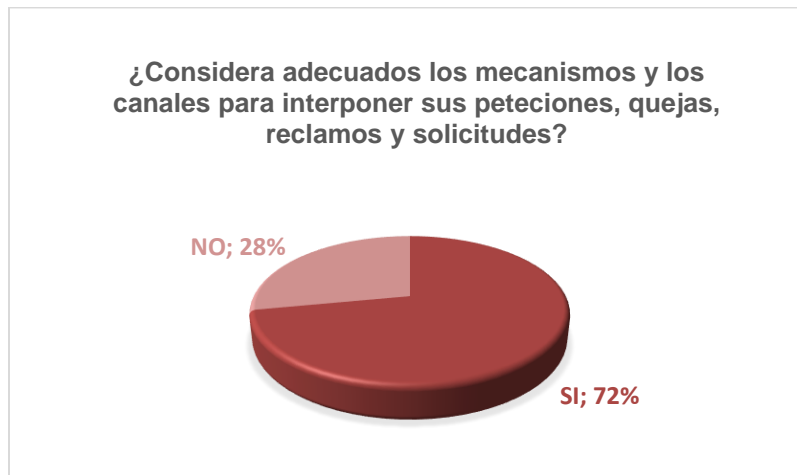


Fuente: base Bogotá te escucha



El 67% de los encuestados se encuentra satisfecho en la relación que debe existir entre la respuesta emitida y su requerimiento. Sin embargo, el 33% expresa que su respuesta no tuvo coherencia; esta situación fue confirmada en el seguimiento de calidad realizado por servicio a la ciudadanía, en este proceso se remite a las áreas encargadas de brindar respuesta, recomendaciones a las respuestas y la operatividad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, lo que favorecerá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que se prestan en la entidad.

Gráfica No.3: ¿Considera adecuados los mecanismos y los canales para interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes?

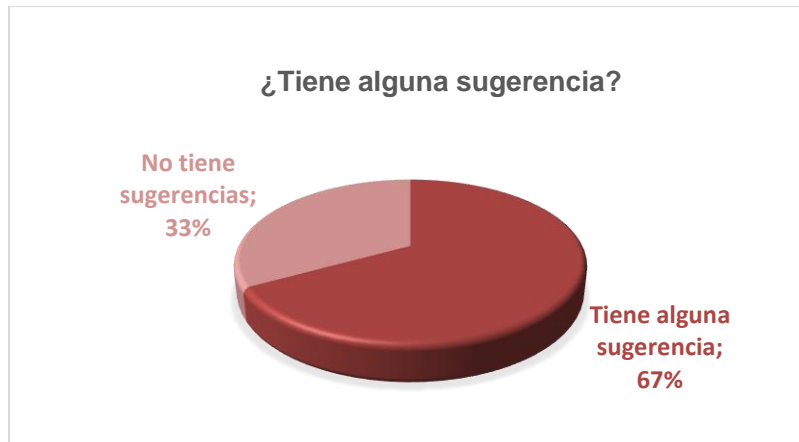


Fuente: base Bogotá te escucha

Si bien el 72% de la ciudadanía se encuentra satisfecho con los canales para interponer requerimientos, un 28% indica que estos no son adecuados. A pesar de que la entidad tiene disponibles los canales presencial, telefónica y virtual, por los cual se podría presumir que la ciudadanía no conocer los canales de atención.



Gráfica No.4: ¿Tiene alguna sugerencia?



Fuente: base Bogotá te escucha

De acuerdo a la información, se cuentan con doce (12) sugerencias, de las cuales tres (3) son comentarios positivos y las nueve (9) restantes a recomendaciones que mejoren y agilicen la prestación de los servicios misionales, especialmente la expedición del concepto técnico.

Es imperativo indicar que la mayoría de inconformidades están relacionadas con las visitas técnicas, los tiempos de las solicitudes o el manejo del sistema para la gestión de peticiones, mientras que un ciudadano sugiere más divulgación de información sobre la entidad.

Sin embargo y a pesar de las inconformidades, la UAECOB ha realizado mejoras como la descarga del concepto técnico de bomberos a través de la página WEB de la entidad, proceso que ha permitido mejorar los tiempos de respuesta y evitar las aglomeraciones en el punto principal, para la entrega del mismo

2. RESULTADOS SATISFACCIÓN DE LOS TRÁMITES REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE ATENCIÓN.

Caracterización Ciudadana:

El 100% de las personas encuestadas autorizaron el tratamiento de datos personales por parte de Bomberos Bogotá.

Para esta medición el 54% de las personas encuestadas se identificaron del sexo masculino es decir quince (15) ciudadanos, seguido del género femenino con el 46% con trece (13) ciudadanas.



Frente a los grupos poblacionales se identifica que de veintiocho (28) respuestas, veintisiete (27) corresponden a personas que no pertenecen a ningún grupo especial, mientras que una (1) persona informó que es víctima del conflicto armado.

El 100% de los encuestados, es decir, veintiocho (28) personas, afirman que recibieron atención para realizar el trámite del concepto técnico – visitas de inspección.

El canal de atención presencial representa una mayor participación con un 96%, y con un 4% aquellos que recibieron atención por medio telefónico.

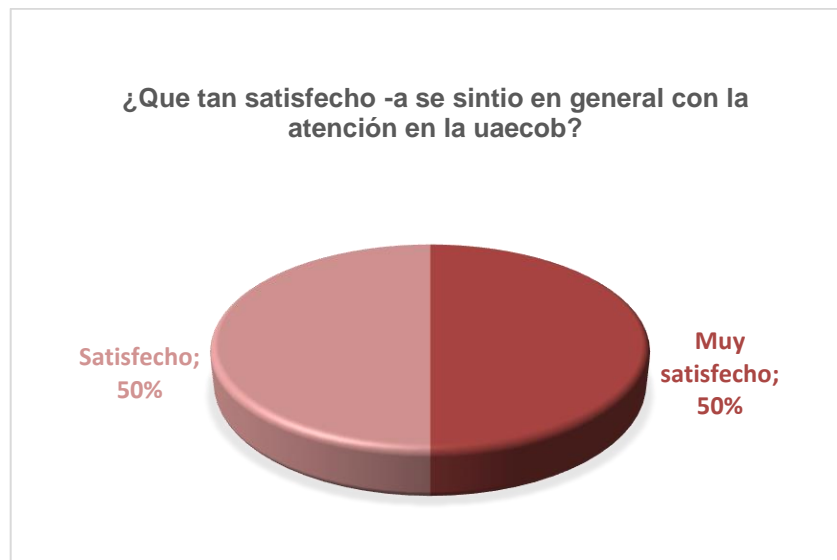
En relación a los puntos de atención, el edificio de comando reporta el mayor número de atención con veintiséis (26) personas, seguido de Super cade Suba con una (1) persona y Super cade CAD con un ciudadano.

Satisfacción

De acuerdo con los resultados obtenidos, para el cuarto trimestre de 2021, la ciudadanía manifiesta estar conforme con el servicio en un 100%, ya que el total de las personas encuestadas manifiestan estar satisfechas o muy satisfechas con el servicio, evidenciando un aumento en la satisfacción en relación con el tercer trimestre de 2021 cuando se obtuvo 93% de satisfacción.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos para cada una de las preguntas:

Gráfica No.4: ¿Qué tan satisfecho-a se sintió en general con la atención en la UAECOB?:



Fuente: servicio a la ciudadanía



A nivel general se identifica que el 50% de los ciudadanos indican estar muy satisfechos con la atención y un 50% satisfechos. Para la pregunta en particular no se reporta inconformidad.

Gráfica No.5: ¿con la claridad y exactitud de la información se siente?:

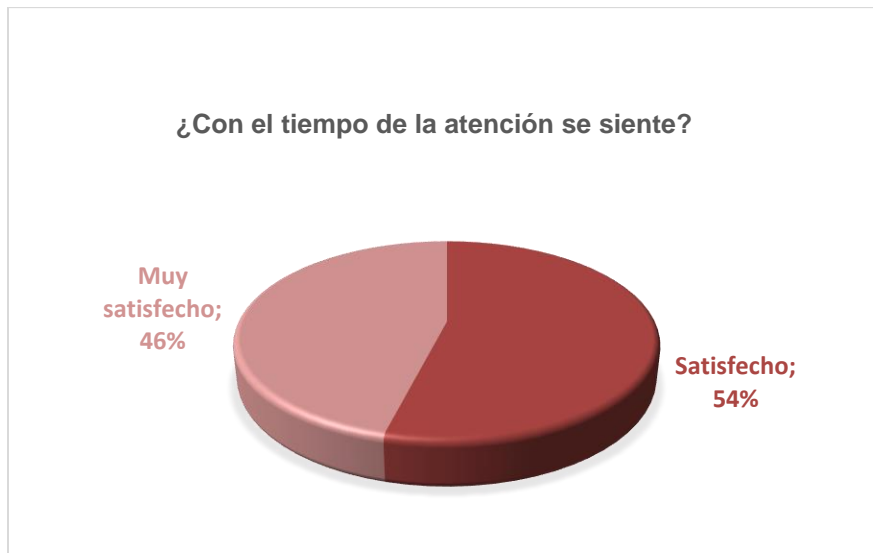


Fuente: servicio a la ciudadanía

Por lo que se refiere a claridad y exactitud de la información el 54% de los ciudadanos se sienten satisfechos y el 46%, muy satisfechos. Para esta pregunta no se evidencia alguna inconformidad con respecto a la calidad de la información.



Gráfica No.6: ¿Con el tiempo de la atención se siente?:



Fuente: servicio a la ciudadanía

De acuerdo con la información de la encuesta el 46% informa que se siente satisfecho con el tiempo de atención, así mismo sucede con el 54% quienes informan que están muy satisfecho con el tiempo de oportunidad. Lo anterior debido a que los puntos de atención están adecuados para generar trámites si la ciudadanía se acerca con la documentación pertinente, esto permite dar trámite de manera eficiente.



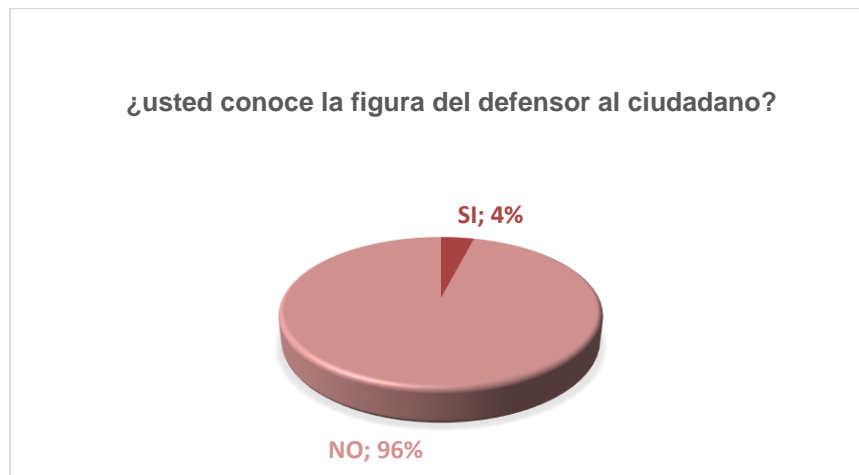
Gráfica no.7: ¿En cuanto a la atención y cordialidad se siente?:



Fuente: servicio a la ciudadanía

Frente a los términos cordiales, la ciudadanía se sintió muy satisfechos en un 57% y satisfechos en un 43% debido a que se han reforzados los protocolos de atención ciudadana por medio de capacitaciones y seguimientos realizados por parte de los líderes de servicio a la ciudadanía

Gráfica no.8: ¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?:



Fuente: servicio a la ciudadanía



El 96% de la ciudadanía no tiene conocimiento de quien es el defensor de la ciudadanía de la UAECOB, y en comparación con el trimestre anterior el 68% de las personas encuestadas manifestaron no conocer la figura de la ciudadanía, es decir que para este trimestre existió una diferencia del 1% en relación al desconocimiento de dicha figura, de acuerdo a este indicador es de precisar que, se ha mantenido en constante actualización de la web de la Defensoría, así mismo, la socialización de la figura a través de las capacitaciones de riesgo bajo plataforma DOCEBO de la UAECOB, y en las socializaciones de cualificación de competencias de inspección vigilancia y control “IVC” a cargo de la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En este sentido, es necesario continuar con la divulgación de la defensoría de la ciudadanía para aumentar el porcentaje de conocimiento de las funciones que realiza al interior de la UAECOB para garantizar la atención a la ciudadanía y los procesos de los trámites, servicios y las respuestas con calidad y oportunidad.

RECOMENDACIONES CIUDADANAS:

De acuerdo a las respuestas las recomendaciones más reiteradas son:

- Disminución de tiempos en visitas para concepto técnico.
- Que el trámite sea más sencillo
- Capacitaciones presenciales para riesgo bajo
- Entrega de código de barras a personas diferentes al representante legal
- Mantener la cordialidad

CONCLUSIONES

Al realizar la medición de la satisfacción de la ciudadanía en los trámites ejecutados en el cuarto trimestre del año 2021 se concluye que:

- La satisfacción general del cuarto trimestre de 2021 es del 100%.
- El trámite con mayor atención es la solicitud para la expedición del concepto técnico el cual representa 100%, del total de los trámites.
- En la atención presencial, el punto de mayor asistencia ciudadana sigue siendo la sede principal edificio comando con el 93%.
- En cuanto a la atención y la cordialidad la encuesta reveló que fue el punto con más porcentaje de satisfacción llegando al 97%, por encima de las demás preguntas realizadas.
- La mayor parte de los encuestados no conocen la figura del Defensor de la Ciudadanía; se debe continuar con las socializaciones previstas en los diferentes eventos convocados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así mismo, en las capacitaciones de riesgo bajo.
- La mayor cantidad de recomendaciones, están relacionadas con los tiempos de respuesta de las vistas técnicas a los establecimientos de comercio, sin embargo, frente al tiempo establecido para el envío de las liquidaciones, subsanación de los



requisitos y radicación del trámite a través del correo tramitecoceptos@bomberosbogota.gov.co, se están aplicando los tiempos de oportunidad establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo anterior, evitando las aglomeraciones en los puntos de atención presencial donde atiende de la UAECOB.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO PROCEDIMIENTO PQR AL SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS GENERADAS A LOS A LOS CIUDADANOS (AS) POR LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de Satisfacción – Informe medición satisfacción a la ciudadanía y PQRS
REALIZADA POR:	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos
REALIZADA POR:	Área de Servicio a la Ciudadanía
TIEMPO DE MEDICIÓN DE LA ENCUESTA	Cuarto trimestre 2021
AREA DE COBERTURA:	Bogotá DC.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de tomar acciones que mejoren el servicio prestado
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Telefónica y virtual
METODOLOGÍA EMPLEADA:	La encuesta se realiza de manera telefónica y virtual al cuarto mes para su aplicación, medición del trimestre anterior
RANGO DE APLICACIÓN:	Al cuarto mes
TOTAL DE DATOS REGISTRADOS/MUESTRA DEL 15%	3621 543
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS:	46
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN TOTAL REGISTROS:	8%
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN MUESTRA DEL 15%	19%



META
≤90%
INACEPTABLE
>91% y <94%
ACEPTABLE
≥95%
SATISFACTORIO
≤90%

NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de Satisfacción – Informe medición satisfacción a la ciudadanía y PQRSD
CIUDADANOS ENCUESTADOS PQRSD:	18
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS PARA PQRSD:	3
SATISFACCIÓN GENERAL % POSITIVO	63%
CIUDADANOS ENCUESTADOS TRÁMITES REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE ATENCIÓN, PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICA:	28
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS PARA ATENCIÓN PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICA	4
SATISFACCIÓN GENERAL % POSITIVO	100%

DIANA MIREYA PARRA CARDONA
Defensora del Ciudadano
U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá



Revisado por: Adriana Patricia Correa - Contratista SGC – Servicio a la Ciudadanía *Adriana Correa M.*
Revisado por: Jasbleidi Mojca - Contratista SGC – Servicio a la Ciudadanía *Jasbleidi Mojca*
Elaborado por: Diana Carolina Aguilar Romero - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía *Diana Carolina Aguilar Romero*
Fecha de elaboración: 25/02/2021



INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD DICIEMBRE DE 2021

1. Total, peticiones mensuales ingresadas por la unidad administrativa especial cuerpo oficial de bomberos (uaecob)	2
2. Canales de interacción	2
3. Tipologías o modalidades	3
4. Total, trasladadas por no competencia	4
5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo	5
6. Subtemas reiterados y / o barreras de acceso	5
7. Subtemas veedurías ciudadanas	6
8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencias (días de gestión) 7	
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo	8
10. Participación por estrato	8
11. Participación por tipo de requirente	9
12. Calidad del requirente	9
13. Recibidas por traslado	10
14. Pendientes	10
Conclusiones y recomendaciones	11



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD DICIEMBRE DE 2021

La Subdirección de Gestión Corporativa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

En este sentido a continuación se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá durante el mes de diciembre de 2021.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital” y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

Es de precisar, que la elaboración de este informe se realiza de acuerdo a los criterios y filtros indicados en la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas V4 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS (UAECOB)

Durante el período reportado se tramitó un total de ciento ochenta (180) requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”.

Con relación al mes de noviembre del mismo año se evidencia una disminución del número de requerimientos teniendo en cuenta que para ese mes se tramitaron doscientos cuarenta y un (241) solicitudes ciudadanas, es decir, sesenta y un peticiones menos.

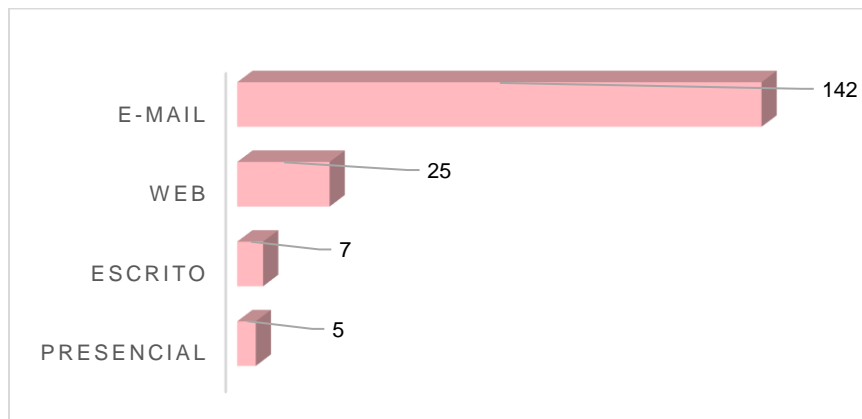
En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCION

Durante el mes de diciembre el canal de mayor interacción utilizado fue E-MAIL con ciento cuarenta y dos (142) requerimientos, seguido por la web con veinticinco (25) requerimientos, escrito con siete (7) peticiones y presencial con cinco (5).



Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para este período la canal más utilizada continua siendo el e-mail, seguido por web.

En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

TIPO	F	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	116	64%
RECLAMO	26	14%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20	11%
SOLICITUD DE COPIA	11	6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	2%
FELICITACION	2	1%
QUEJA	1	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1%
Total	180	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Las tipologías más recurrentes son las solicitudes de acceso a la información (64%) que se relaciona con la solicitud de información para inicio de trámite de concepto técnico de bomberos, seguido por los reclamos (14%) que se relaciona con la inconformidad de la ciudadanía por los tiempos para obtener el concepto técnico.

En cuanto a los derechos de petición de interés particular (11%), que se relaciona con solicitudes de rescate animal y trámite de conceptos técnicos.

Durante el mes de diciembre se recibió una (1) denuncias por presuntos hechos de corrupción, a diferencia del mes de noviembre, en donde se registraron dos (2) peticiones



por esta tipología, las cuales conforme a lo establecido normativamente se asignaron a la oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

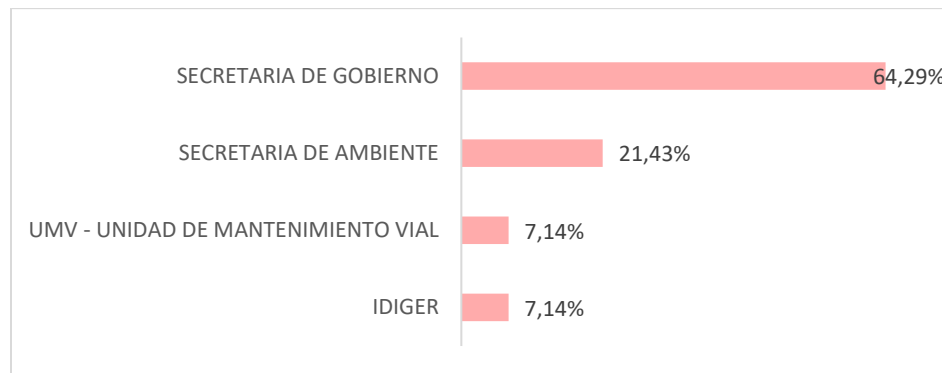
Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se evidencia el total de traslados realizados por la entidad, discriminado por entidad de destino.

Gráfica No. 2 Traslado por competencia



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron catorce (14) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno, nueve (9) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Ambiente, tres (3) requerimientos
- ✓ Unidad de mantenimiento vial, un (1) requerimiento.
- ✓ IDIGER, un (1) requerimiento

NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección Sí se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores.

Teniendo en cuenta que en el mes de noviembre se trasladaron diecinueve (19) peticiones, y en el mes diciembre catorce (14), existe una variación de cinco (5) peticiones en comparación al periodo anterior.



5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	103	135	238
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	18	5	23
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	13	16
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	7	5	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	3	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	2	2
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1
Total	133	165	298

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con ciento treinta y tres (133) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior ciento sesenta y cinco (165), para un total de doscientos noventa y ocho (298) requerimientos, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es la Subdirección de Gestión del Riesgo, debido al aumento de solicitudes de expedición del concepto técnico y verificación de condiciones.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

Tabla No.3 Requerimientos por subtema

SUBTEMA	%
Expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio de servicio abiertos o cerrados al público	80,20%
Atención de una emergencias imer incendios materiales explosivos y rescates	5,70%
Expedición de constancias de emergencias	4,36%
Gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales	4,36%
Capacitaciones empresariales y comunitarias.	2,01%
Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales	0,67%
Administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos	0,67%



SUBTEMA	%
Gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad	0,34%
Simulacros y simulaciones	0,34%
Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social	0,34%
Prevención para niños club bomberitos	0,34%
Infraestructura e instalaciones	0,34%
Proceso disciplinario	0,34%
Total	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En la tabla se observan los requerimientos que se encuentran cerrados en el sistema a la fecha de elaboración del informe, que incluye los períodos anteriores, es decir, se muestra la estadística de doscientos noventa y ocho (298) requerimientos.

En cuanto a los subtemas continúa siendo el más reiterativo la expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con doscientos treinta y nueve (239) solicitudes, frente a estas solicitudes en algunos casos se inicia el trámite con la liquidación y radicación, para los casos en los cuales el concepto continua vigente, se remite respuesta a la ciudadanía sobre la vigencia, indicando que de acuerdo a la Resolución 731 de 2021: "En virtud del Decreto 491 de 2021 en especial su artículo 8, prorróguese automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia del concepto técnico, en temas de seguridad humana y sistemas de protección contra incendios, hasta un (1) mes más, a partir de la declaratoria de superación de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social."

Por otra parte, a las solicitudes a las cuales ya se había efectuado la visita se verificó por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico, respondiendo de acuerdo a lo evidenciado en los sistemas de información de la entidad.

Los subtemas con porcentajes superiores al 3% se relacionan con peticiones para atención de una emergencia IMER - incendios materiales explosivos y rescates (17) expedición de constancias de emergencias (13) y gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (13).

No coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección si se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente "Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención



a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobado.

Para el mes de diciembre no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 4 Promedio días de respuesta

Dependencia	Queja	Actos de corrupción	Reclamo	Petición de interés general	Petición de interés particular	Solicitud de información	Solicitud de copia	Felicitación	Total
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	20	0	0	0	0	0	0	20
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	28	0	0	0	16	15	0	0	18
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	0	22	17	14	0	3	16
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	0	13	0	0	0	13
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	0	0	0	21	10	0	0	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	11	0	0	11
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	30	0	15	0	16	10	9	0	11
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	3	2	7	6	0	2	6
Total general	29	20	14	14	12	10	9	3	11

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de once (11) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “noviembre de 2021” en el que se reflejó un tiempo promedio de catorce (14) días hábiles en su gestión, se evidencia una disminución en los días promedio de manera general con respecto al mes de noviembre, como entidad se trató de respetar los tiempos establecidos por ley de acuerdo al decreto 491 de 2021 publicado a raíz de la contingencia ocasionada por la pandemia COVID -19, cabe resaltar que procuramos resolverlos en el menor tiempo posible dando cumplimiento a ley 1755 de 2015.



En consideración a las medidas adoptadas, en cuanto a las alertas tempranas enviadas de manera semanal a los responsables de cada área, ha tenido efectividad en el logro del resultado en la reducción de los tiempos determinados por la Ley.

Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de las respuestas definitivas incluso de lo recibido en el periodo anterior y en el numeral 3 (Tipologías) se presenta teniendo en cuenta recibido por la entidad del periodo actual, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.

Tabla No. 5 Participación por localidad

LOCALIDAD	F
(en blanco)	66,67%
09 - FONTIBON	25,00%
06 - TUNJUELITO	6,11%
19 - CIUDAD BOLIVAR	0,56%
10 - ENGATIVA	0,56%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0,56%
01 - USAQUEN	0,56%
TOTAL	100%

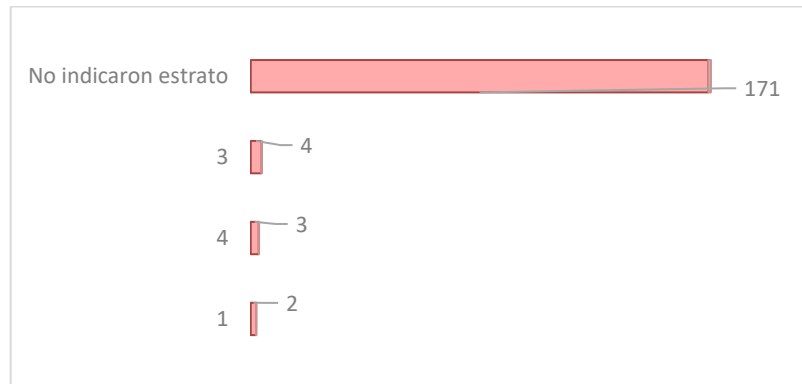
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

El 66,67% de los requerimientos ciudadanos no reportan localidad con ciento veinte (120), seguido de cuarenta y cinco (45) de Fontibón, once (11) de Tunjuelito, una (1) de Ciudad Bolívar, una (1) de Engativá, una (1) de Rafael Uribe Uribe y una (1) de Usaquén.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Gráfica no. 3 estrato del requirente



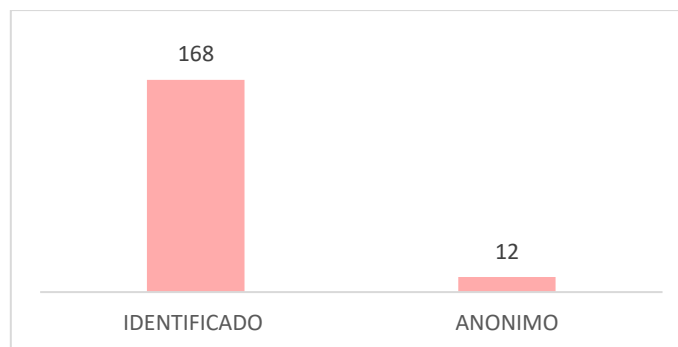
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Ciento setenta y un (171) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3), se reflejaron cuatro (4) peticiones, tres (3) peticiones en el estrato cuatro (4), y dos (2) peticiones del estrato uno (1).

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha:

Gráfica No. 4 tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Ciento sesenta y ocho (168) ciudadanos se identificaron, mientras que doce (12) presentaron su petición de manera anónima.

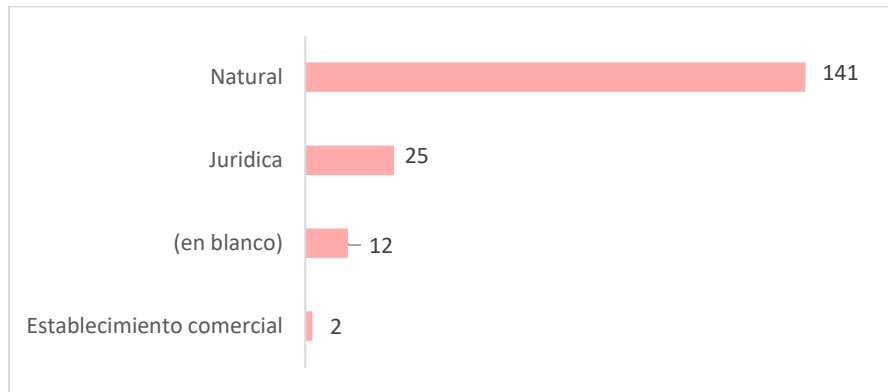
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad.



NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

GRÁFICA No. 5 calidad del requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, ciento cuarenta y un (141) peticionarios son personas naturales, seguido por veinticinco (25) peticionarios son personas Jurídicas, doce (12) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento y dos (2) fueron establecimientos comerciales.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron por traslado de otras entidades parametrizadas en el sistema Bogotá te escucha veintitrés (23) peticiones.

Se debe tener en cuenta que puede haber duplicados, los cuales corresponden a reingresos. Al unir registradas y recibidas por traslado, puede haber duplicados, los cuales también corresponden a reingresos.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de diciembre de 2021), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía cincuenta y un (51) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Cabe resaltar que la oficina de Atención a la ciudadanía – Subdirección de Gestión Corporativa, realiza la verificación de requerimientos fuera de términos en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, el cual se remite a Control Interno Disciplinario para su gestión.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de diciembre 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde ciento ochenta (180).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento cuarenta y dos (142) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con un promedio de once (11) días hábiles en la gestión, tiene que ver con las alertas tempanas enviadas cada semana al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha.
4. De acuerdo a la base de seguimiento del mes de diciembre las peticiones de solicitud de acceso a la información representaron una mayor participación en un 64% con ciento dieciséis (116) solicitudes.
5. En el mes reportado, se cerró con ciento treinta y tres (133) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ciento sesenta y cinco (165), para un total doscientos noventa y ocho (298) requerimientos, evidenciando un aumento en las peticiones cerradas en comparación al periodo anterior.
6. En comparación con el periodo de noviembre de 2021, un 78.42% de los peticionarios en ciento ochenta y nueve (189) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, frente a un 66.67% con ciento veinte (120) para el periodo de diciembre, disminuyo en lo que concierne a los que no manifiestan localidad, en comparación con el periodo anterior.
7. Se evidenció que para el mes de diciembre de ciento ochenta (180) requerimientos, ciento sesenta y ocho (168) están identificados y doce (12) corresponden a peticiones anónimas.

Defensora del Ciudadano UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Aprobado por: **Adriana Patricia Correa** - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía *Adriana Correa H.*
Elaborado por: **Diana Carolina Aguilar Romero** - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía *Diana Carolina Aguilar Romero*



INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE JULIO 2021 A DICIEMBRE 2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICAL DE BOMBEROS

Aprobado por: Diana Mireya Parra Cardona
Defensora de la Ciudadanía UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

Revisado por: Adriana Patricia Correa Martínez
Contratista Profesional Especializada
Líder Servicio a la Ciudadanía Contratista
Elaboró: Diana Carolina Aguilar

BOGOTÁ, ENERO DE 2022



INTRODUCCIÓN.....	4
Velar para que se cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía	4
1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública	4
2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	6
Dentro del presupuesto anual de la Subdirección de Gestión Corporativa se destina anualmente un presupuesto de \$710.050.000 para la contratación de talento humano para el equipo de servicio a la ciudadanía.	6
3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	6
4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.	7
5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	7
6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....	8
Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.....	8
1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política	8
2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales	8
2. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía	10
4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.....	11



5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.	12
6. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	12
Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:	15
1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.	15
2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.	16
3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	16
4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.	16
Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.	17
1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía. 17	
3. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	17
3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	18
4. Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.	18
Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del defensor de la ciudadanía que requiera la secretaría general de la alcaldía mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital	18
Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	19
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.	19



INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos tiene como misión “*Proteger la vida, el ambiente y el patrimonio, a través de la gestión integral de riesgos de incendios, atención de rescates en todas sus modalidades e incidentes con materiales peligrosos en Bogotá y su entorno*”, de manera segura, eficiente, con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano.

En este sentido reconoce que la Ciudadanía es el eje de la función pública, por ello sus esfuerzos están dirigidos a satisfacer y garantizar su bienestar.

El Decreto 555 de 2011 dispone en su artículo 11, las funciones a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa, entre las que se encuentra: “*15. Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.*”

Así mismo, y 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*”

Todo lo anterior para mejorar los niveles de confianza entre la ciudadanía y garantizar un servicio confiable, amable, digno, y eficiente, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual aborda los diferentes frentes del servicio y orienta el mismo.

El presente informe de gestión se realiza 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 espera sea fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

Velar para que se cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública

Con el propósito de evaluar la calidad en la prestación del servicio de la ciudadanía durante el segundo semestre de 2021, se realizó una auto revisión del servicio, que permitió comparar las acciones que se vienen adelantando en el marco del cumplimiento de la Política Pública y demás normas en materia de servicio a la ciudadanía, identificando debilidades o aquellas oportunidades que fortalezca y mejoren el servicio prestado en la entidad.

Se adelantó revisión de las normas que dan directrices para garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía, tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014, durante el proceso se identifican y definen acciones de mejora en el servicio de la entidad.

Resultados:



- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- www.bomberosbogota.gov.co
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931

Una vez aplicados los instrumentos se obtienen los siguientes resultados de verificación, se dio cumplimiento a las actividades de gestión se logró el 100% de las siguientes actividades:

- La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
- La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.
- La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.
- La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)
- La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Se habilitaron los módulos de gestión virtual como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio
- El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios:
 - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema
 - Permite adjuntar archivos y/o documentos
 - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
 - Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
 - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
 - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
 - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
 - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
 - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
 - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
 - Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.)

Las siguientes actividades se encuentran en desarrollo para el año 2022:

- Plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.
- En la funcionalidad se está validando el correcto funcionamiento del Sistema de turnos implementado para la atención ciudadana.
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad en la entidad
- Adecuar un canal de atención telefónico para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor por parte de la entidad



- Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física de la entidad cuente con las condiciones de acceso, señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros).
2. **Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

Dentro del presupuesto anual de la Subdirección de Gestión Corporativa se destina anualmente un presupuesto de \$710.050.000 para la contratación de talento humano para el equipo de servicio a la ciudadanía.

Así mismo, dentro de la programación anual se reportan a la Oficina Asesora de Planeación las necesidades tecnológicas de servicio a la ciudadanía.

Resultados:

La contratación por prestación de servicios del equipo de servicio a la ciudadanía se realizó, así: Un (1) profesional especializado, un (1) técnico de apoyo y 22 auxiliares.

Se ha garantizado la adecuación y asignación de equipos de cómputo, así como de soporte técnico velando por el servicio a la ciudadanía

3. **Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Desde la defensoría de la ciudadanía durante el segundo semestre de 2022 se realizó seguimiento al cumplimiento e implementación de las acciones incluidas en el Plan de Lucha Contra la Corrupción de la entidad 2021, específicamente para los componentes de servicio a la ciudadanía y transparencia, dichas acciones se encuentran articuladas al plan de acción de la defensoría, evidenciando que las mismas fueron cumplidas al 100%

Resultados:

Estrategia de fortalecimiento de servicio a la ciudadanía en Bomberos Bogotá

- Se socializó al comité de gestión y desempeño de Bomberos Bogotá los resultados de la gestión de servicio a la ciudadanía correspondientes al cuarto trimestre de 2021, en este espacio se realizaron las recomendaciones para mejorar el servicio y se aprobaron las acciones pertinentes.
- Se llevaron los espacios de capacitación articulados y definidos con la Alcaldía Mayor de Bogotá, dirigidos al equipo de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá.
- Se diligenció al formato de monitoreo y seguimiento de la operación de los puntos de atención en el mes de noviembre 2021
- Se realizó seguimiento a la medición de satisfacción ciudadana en Bomberos Bogotá
- En articulación con el equipo de la Alcaldía Mayor de Bogotá se logró la integración del sistema de atención de peticiones del distrito con el sistema de información de gestión documental de Bomberos Bogotá
- Se han coordinado mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS con el fin de hacer seguimiento y fortalecer el proceso de servicio a la ciudadanía.
- Video Defensoría el cual fue difundido a través de redes sociales



- Se adelantó la socialización de la figura de la Defensoría de la Ciudadanía a través de las capacitaciones de riesgo bajo, llegando a **1929**, y en los espacios Inspección Vigilancia y Control con las entidades distritales.
 - Se realizó actualización de información página web de la UAECOB enlaces de Defensoría y atención a la ciudadanía.
 - Formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio a la ciudadanía y trámite de PQRS
4. **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

En el marco de la línea jurídica de la entidad, se realizó la revisión del nomograma institucional incluyendo, suprimiendo o manteniendo actualizada la información normativa de servicio a la ciudadanía.

Resultado:

- Decreto Nacional 620 de 2020 de 2/05/2020 Presidencia de la Republica Artículos 1 y 2, "Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales".
 - Directiva 001 de 2021 de 3 de marzo de 2021 de la Secretaría General todos los numerales, gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante Secretaría Jurídica Distrital.
 - Decreto Nacional 1166 de 2016 de 19/07/2019 la Presidencia de la Republica Artículo 1, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
5. **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.

Resultado:

- Se realiza por lo menos una reunión trimestral con la líder de servicio a la ciudadanía para verificar la gestión realizada y realizar las recomendaciones tendientes a mejorar el servicio prestado en Bomberos Bogotá.
- Trimestralmente se presenta ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la gestión de servicio a la ciudadanía y se realizan las recomendaciones de acuerdo a los resultados



obtenidos. En este comité se definen ya prueban aquellas acciones que se consideren pertinentes de acuerdo a la realizada y recursos institucionales.

- Medición del nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos. Se evidencia un aumento en el porcentaje de satisfacción debido al seguimiento y acompañamiento al equipo de trabajo de servicio a la ciudadanía

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Bomberos Bogotá, articula una mesa de racionalización de trámites en la cual participan representantes de la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía, Oficina Asesora de Planeación y las áreas misionales, quienes han definido una estrategia de racionalización de trámites.

Así mismo, en el PAAC de la entidad se incluyen acciones de racionalización.

Resultado:

Se da cumplimiento al 100% de las acciones programadas para 2021.

Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

La defensora de la Ciudadanía Diana Mireya Parra Cardona a través del Área de Servicio a la Ciudadanía presenta un informe de gestión trimestral el cual es publicado en la web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.bomberosbogota.gov.co/?q=content/servicio-la-ciudadania-0>

Resultados:

Trimestre se socializan los resultados de los informes trimestrales a través comité institucional de gestión y desempeño de Bomberos Bogotá: se presentó el tercer y cuarto trimestre para el 26 de febrero de 2022, generando los resultados y las recomendaciones.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

A fin de fortalecer el trámite de las peticiones en la entidad se fortalecen las siguientes actividades:

- *Informe mensual:* de acuerdo a la directriz dada por la Veeduría Distrital, se elabora el informe mensual del comportamiento de las PQRSD a UAE Cuerpo Oficial de Bomberos remitido durante los 10 primeros días del cada mes.
- *Alertas semanales:* al correo de las personas designadas para administrar el sistema de quejas y soluciones y al de los jefes de dependencias se remite semanalmente una notificación informando sobre el estado del trámite de los requerimientos, condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento



- *Informes de calidad de las respuestas:* Se realiza una selección aleatoria de los requerimientos que cuenten con la respuesta y se realiza un análisis de las respuestas, verificando cumplan con los criterios de calidad. Las situaciones evidenciadas se comunican a las dependencias a fin de que tomen medidas que permitan mejorar las respuestas brindadas.
- *Informe fuera de términos:* se realiza una validación de la base del sistema Distrital Bogotá Te Escucha para identificar cuales derechos de petición fueron respondidos de forma extemporánea o fuera de los términos legales, si se identifican extemporáneos se reporta a la oficina de Control Interno con amparo de la Ley 734 de 2002.
- *Sistema Distrital Bogotá Te Escucha:* Se coordinan reuniones y se realiza acompañamiento a los designados de operar el sistema Bogotá te escucha, en cada dependencia de la entidad.
- *Informe de solicitudes de información:* relación de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

Resultado:

- El tercer y cuarto trimestre de 2021 la entidad obtuvo una oportunidad de la respuesta 100%, mientras que para el primer y segundo trimestre de 2021 la entidad obtuvo una oportunidad en las respuestas del 99.6%.
- En relación con la información presentada a continuación, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de 2021 de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá es del 67,6% en promedio.

1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
89%	86%	93%	82%

- El informe mensual del comportamiento de las PQRSD permite analizar las peticiones y su

1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
99,40%	99,80%	100%	100%

comportamiento, donde presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá, dicha información permite la estadística en tiempo real.



2. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

- a) Se da inicio a la elaboración y propuesta de la estrategia de divulgación y socialización de la defensora 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

¿Cuándo acuden las personas a la figura de la Defensoría de la Ciudadanía?

Cuando transcurrido el plazo legal, desde la presentación de una petición, queja, reclamo o sugerencia, no se ha emitido respuesta a la misma por parte de Bomberos Bogotá.

¿Cuándo acuden las personas a la figura de la Defensoría de la Ciudadanía?

Por considerar que ha sido vulnerado algún derecho ciudadano/a, conforme a los establecidos en la entidad.

Cuando se aporten sugerencias que permitan mejorar los trámites y servicio de Bomberos Bogotá.

U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ S.R.L.
defensoraciudadano@bomberosbogota.gov.co

¿Cuándo acuden las personas a la figura de la Defensoría de la Ciudadanía?

A Cuando se incurre en posibles incumplimientos en las decisiones legales que rigen en la entidad.

B Cuando se haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado al derecho que nos regula.

C Cuando transcurrido el plazo legal, desde la presentación de una petición, queja, reclamo o sugerencia, no se ha emitido respuesta a la misma por parte de Bomberos Bogotá.

D Por considerar que ha sido vulnerado algún derecho ciudadano/a, conforme a los establecidos en la entidad.

E Cuando se aporten sugerencias que permitan mejorar los trámites y servicio de Bomberos Bogotá.

¿Cuándo acuden las personas a la figura de la Defensoría de la Ciudadanía?

Cuando se incurre en posibles incumplimientos en las decisiones legales que rigen en la entidad.

Cuando se haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado al derecho que nos regula.

U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ S.R.L.
defensoraciudadano@bomberosbogota.gov.co





Resultados:

*En cuanto al seguimiento al correo defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co, se recibieron mil setecientos sesenta y seis (907) comunicaciones de los cuales seis se escalaron a la defensoría, los demás fueron tramitados al área correspondiente:

* Se identifican 6 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

* Dos (2) 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

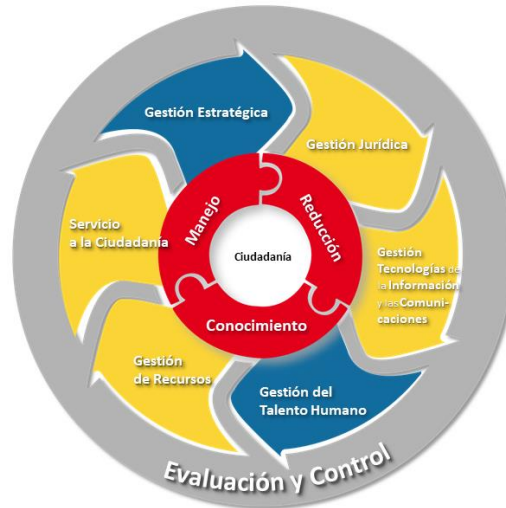
4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta que se actualizó el mapa de procesos de Bomberos Bogotá, en cuanto a la relación entidad - ciudadanía, se presenta un accionar que va directo a la satisfacción de la misma ciudadanía, en este sentido, Servicio a la Ciudadanía aun siendo proceso de apoyo, los esfuerzos se han encaminado a trabajar de manera transversal para mejorar la calidad y atención de la ciudadanía.

Resultado



Se encuentra un mapa de proceso actualizado que está fundamentado a la mejora de atención a la ciudadanía como razón integral de ser de Bomberos Bogotá, siendo una entidad de carácter preventivo y atención de las emergencias.



5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Como se ha mencionado, de manera trimestral se presenta la gestión de servicio a la ciudadanía ante el Comité Institucional de Gestión y desempeño, el cual incluye los resultados y recomendaciones de la medición de la satisfacción ciudadana: <https://www.bomberosbogota.gov.co/?q=transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Resultados:

Se han definido acciones para mejorar la calidad del servicio:

- * Funcionamiento de módulos de autogestión ciudadana
- * Fortalecimiento de canales de interacción (WhatsApp y celular)
- * Atención descentralizada a través de las estaciones.

6. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

1er trimestre 2021		2do semestre 2021	
Enero	213	Julio	207
Febrero	288	Agosto	237
Marzo	400	Septiembre	269
Abril	284	Octubre	276



Mayo	182	Noviembre	241
Junio	189	Diciembre	180
TOTAL	1556	TOTAL	1410

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Dentro del análisis a las peticiones recibidas en Bomberos Bogotá se encuentra que el canal más utilizado por la ciudadanía en estos períodos fue el e-mail, siendo en su mayor porcentaje derechos de petición particular y solicitudes de acceso a la información relacionadas con la expedición de los conceptos técnicos.

En la estadística, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con un promedio de doce (10,8) días hábiles en la gestión, tiene que ver con las alertas tempranas enviadas cada semana al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha

De acuerdo a la base de seguimiento del semestre las peticiones de solicitud de acceso a la información representaron una mayor participación en un 63.6%

b. Subtemas frecuentes.

PRIMER SEMESTRE 2021	
SUBTEMA	F
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1079
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	126
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	76
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	66
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	62
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	55
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	25
PROCESO DISCIPLINARIO	22
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	11
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	10
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	7
REVISION DE PROYECTOS DE PLANOS ESTRUCTURALES	5
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	4
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	4
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	2
PREVENCION PARA NINOS CLUB BOMBERITOS	1



CAMPANAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE LA UAECOB	1
TOTAL	1556

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

PRIMER SEMESTRE 2021	
SUBTEMA	F
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1043
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	92
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	71
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	35
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	70
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	37
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	5
PROCESO DISCIPLINARIO	12
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	5
Traslado a entidades distritales	7
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	7
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	5
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	3
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	10
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	2
REVISION DE PROYECTOS DE PLANOS ESTRUCTURALES	2
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2
SIMULACROS Y SIMULACIONES	1
PREVENCION PARA NINOS CLUB BOMBERITOS	1
TOTAL	1410

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Frente a estas solicitudes en algunos casos se inicia el trámite con la liquidación y radicación, para los casos en los cuales el concepto continua vigente, se remite respuesta a la ciudadanía sobre la vigencia, indicando que de acuerdo a la Resolución 731 de 2021: "En virtud del Decreto 491 de 2021 en especial su artículo 8, prorróguese automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia del concepto técnico, en temas de seguridad humana y sistemas de protección contra incendios, hasta un (1) mes más, a partir de la declaratoria de superación de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social."

Por otra parte, a las solicitudes a las cuales ya se había efectuado la visita se verificó por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico, respondiendo de acuerdo a lo evidenciado en los sistemas de información de la entidad.



c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

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 por dependencia y/o subtema, procesos de mejora que se seguirán realizando desde la oficina de Servicio a la Ciudadanía.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
89%	86%	93%	82%

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo Gestión de Servicio a la Ciudadanía desarrolla un protocolo para el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites 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 pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

e. Conclusiones y recomendaciones.

- Continuar con alertas tempranas cada semana informado los requerimientos pendientes por responder en cada dependencia
- Continuar con el seguimiento interno de las respuestas con coherencia, claridad, calidez y oportunidad,
- Seguir realizando reinducciones a designados de cada dependencia para el manejo de las peticiones a través del sistema Bogotá te escucha
- Informar ante el comité de gestión y desempeño las observaciones frente a las debilidades relacionadas con la atención de los trámites según la responsabilidad de los procesos misionales

Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Dentro del plan de la defensoría se encuentra las siguientes acciones:

- Definir un mecanismo de divulgación de la carta de trato digno de Bomberos Bogotá
- Como utilizar el buzón de sugerencias

Resultados:

A través de la Oficina de Prensa y Comunicaciones se solicitó publicación de pieza comunicativa de la carta del trato digno a la ciudadanía con sus derechos y deberes, así mismo se cuenta publicada en el portal de Bomberos Bogotá:



<https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/cartaTratoDignoBB.pdf>

A través de la web se da a conocer las recomendaciones para el uso adecuado del buzón de sugerencias.

2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Dentro las estrategias, se dispuso la articulación de E-cualificación con la Alcaldía Mayor de Bogotá incorporando un módulo de la política pública, adicionalmente se enviaron los contenidos en el plan de inducción y reinducción de manera virtual al interior de la entidad.

Resultados:

- El equipo de servicio a la ciudadanía realizó el proceso virtual E-CUALIFICACIÓN, compuesto por cinco (5) módulos: Concepto de servicios, Escuchando nuestro lenguaje, creando confianza, Resolución de conflictos, ética y transparencia.
- Solicitud inclusión de módulos de inducción y reinducción política pública a través del área de capacitación de la entidad.

3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Durante el periodo reportado, se articula con la Alcaldía Mayor de Bogotá espacios de capacitación, dirigidos al equipo de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá, así mismos procesos adicionales de formación

Resultados:

De acuerdo a las acciones implementadas se logró participar en las siguientes capacitaciones:

- 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.
- Conducta suicida – por UAE Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá
- Nodo comunicaciones y lenguaje claro – Veeduría Distrital
- Capacitación de Reportes - Bogotá te Escucha – Alcaldía de Bogotá

4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

En articulación con profesionales de las Oficinas Asesoras de Planeación y Comunicaciones se adelantan mesas de trabajo para revisar los contenidos y manera de presentarlos mismos en la página web de la entidad.



Resultados:

Se encuentra que la página está cumpliendo con las siguientes características:

1. En el home del sitio web se encuentra una herramienta del alto contraste visual para texto e imágenes la cual facilita la lectura a las personas con baja visibilidad.
2. En el home del sitio web se puede acceder al cambio de idioma en textos.
3. El sitio web cuenta con títulos claros en todas sus secciones y los textos estos alineados a la izquierda dando cumplimiento la normatividad de accesibilidad.
4. El video de la Entidad cuenta con subtítulos integrados bajo la plataforma de YouTube.
5. Todas las imágenes del sitio web cuanta con texto alternativo.
6. Se tiene articulado con la Oficina Asesora de Planeación un plan de trabajo para alinearlos a la nueva normatividad de accesibilidad web.
7. El único costo que tiene la accesibilidad web en el componente de seguridad son los certificados SSL, los otros componentes de accesibilidad no han generado un costo adicional.

Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

* A través de la Defensoría del ciudadano se dispuso la generación de un plan de choque para la atención virtual.

* Fortalecimiento canales de interacción: Además de los canales de interacción ya establecidos, se implementa:

Correos: tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co; riesgobajo@bomberosbogota.gov.co; denuncias@bomberosbogota.gov.co

Atención telefónica a través del celular: 3164739599

Chat WhatsApp: 3174043709

Botón página web para la denuncia de presuntos hechos de corrupción

Resultados:

* Se organizó el equipo de trabajo en cuanto a la reactivación de las visitas técnicas en cumplimiento a la Resolución Interna 731 de 2020, administración de correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, organización de respuestas para los requisitos, subsanación de requisitos, liquidación y radicación de las visitas de revisión técnica.

* Se cuenta con las líneas 3164739599 y línea WhatsApp 3174043709 cuenta con respuestas frecuentes o consulta de información inmediata, así mismo las líneas se encuentran publicada la web, como en el Home principal de información a la comunidad.

3. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

- Articulación con la subdirección de gestión del riesgo para la descarga de los conceptos técnicos a través de web de la UACOB

Resultados:



- A través del enlace web: <http://certificados.bomberosbogota.com/>, se puede descargar en línea el concepto técnico de Bomberos de riesgo Alto, moderado y bajo.
- Para las capacitaciones del trámite de concepto técnico de riesgo bajo, se remite la información al correo riesgobajo@bomberosbogota.gov.co, se realiza de manera virtual, evitando la aglomeración de público, la ciudadanía cuenta con 10 días calendario para ingresar con usuario y clave para acceder a los módulos de capacitación, cargar el formulario de auto-revisión y la entidad tendrá 8 días hábiles para publicar el informe en el enlace: <http://certificados.bomberosbogota.com/>

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

* A través del Área de Servicio a la Ciudadanía se mantiene comunicación con la Oficina de Prensa y Comunicaciones para mantener la web actualizada

* Teniendo en cuenta que alguna ciudadanía no tiene conocimiento o habilidad para el manejo de herramientas informáticas, se implementa sistema de agendamiento, para apoyarles en la gestión de sus trámites

Resultados:

- Publicación en el HOME principal de los canales de interacción ciudadana enlace:
- Publicación de en el HOME eventos o campañas presenciales de atención a través de las estaciones de Bomberos.
- Las publicaciones se encontrarán en el enlace: <https://www.bomberosbogota.gov.co/>
- Verificación de la información de los trámites y servicios de Bomberos Bogotá: <https://www.bomberosbogota.gov.co/content/inspeccion-tecnica-y-certificado-bomberos>
<https://www.bomberosbogota.gov.co/?q=transparencia/tramites-servicios>

4. Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Se articula con los profesionales de la Alcaldía Mayor de Bogotá la integración del sistema de atención de peticiones del distrito Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS.

Resultado:

Para el segundo semestre de 2021, se pone en funcionamiento, la integración del sistema de atención de peticiones del distrito Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS.

En este sentido se realizó seguimiento de la operatividad del sistema encontrando que desde control doc se debe ingresar el dato de la cedula del peticionario, de no tener la información se debe registrar como anónimo para poder realizar el debido registro. Frente a esta situación se generó el debido reporte al área encargada.

Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del defensor de la ciudadanía que requiera la secretaría general de la alcaldía mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital



En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, desde Bomberos Bogotá se han generado y remitido de manera oportuna los informes periódicos, los cuales fueron remitidos a la Veeduría Distrital.

Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21, se ha participado en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de: 30 de noviembre de 2020, 30 de junio de 2021 y 13 de diciembre de 2021.

Resultado:

Representación institucional por parte de la Defensora de la Ciudadanía de Bomberos Bogotá, en la Comisión Intersectorial de acuerdo a los compromisos que se generan por sector.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Realizar seguimiento al diagnóstico de servicio a la ciudadanía de acuerdo a los temas que se socialicen ante comité institucional de gestión y desempeño
- Realizar seguimiento a las dependencias que tenga dificultades con el cierre de las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha
- Seguir implementando el mecanismo de agendamiento de citas prioritarias de atención presencial
- Continuar con las actividades del plan de anticorrupción y atención a la ciudadanía de acuerdo al cumplimiento de las mismas en cada cuatrimestre de 2021
- Realizar monitoreo y seguimiento de la operación de los puntos de atención donde Bomberos Bogotá hace presencia
- Fortalecer la capacidad operativa de los designados de cada dependencia que dan cierre a los requerimientos a través del sistema Bogotá te escucha con inducción en el manejo, respuestas de fondo y tiempos de oportunidad de las mismas
- Articular esfuerzos con las dependencias misionales para continuar con las actividades de racionalización y virtualización de los trámites
- Fortalecer las acciones tendientes a la descentralización de la atención presencial a través de las estaciones de bomberos.
- Actualización de Manual de servicio a la ciudadanía
- Metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en sus dos años de implementación
- Actualización reglamento Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Defensora del Ciudadano
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Aprobado por: **Adriana Patricia Correa** - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía *Adriana Correa M.*

Elaborado por: **Diana Carolina Aguilar Romero** - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía *Diana Carolina Aguilar Romero*

Fecha de elaboración: 01/02/2021

