

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)
(ENERO A JUNIO DE 2014)**

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo reglamentado mediante el Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno, realiza semestralmente seguimiento al área de servicio al ciudadano encargada de recibir y tramitar las respuestas a las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, en la Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.

La Unidad en lo referente al servicio al ciudadano y atención a las PQRS, da cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011 reglamentada parcialmente por el decreto nacional 4632 de 2011, de conformidad con la Ley 1437 de 2011 "*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".

Adicionalmente, de conformidad con lo preceptuado por la Secretaría General en las Circulares No. 035 de 2008 y 018 de 2009, la Unidad remite oportunamente informes estadísticos mensuales de quejas y reclamos; y trimestrales de los tiempos estándares e indicadores de respuesta a los trámites.

La Unidad, con el propósito de mejorar la atención a los ciudadanos ha dispuesto diversos mecanismos los cuales facilitan y hacen que los usuarios tengan una comunicación directa e interactiva con la unidad.

En este sentido la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, cuenta con una oficina para la atención y orientación presencial del ciudadano con instalaciones adecuadas y cómodas; también dentro del portal web www.bomberosbogota.gov.co, se encuentran varios medios para presentar o averiguar por solicitudes hechas a la institución tales como: línea telefónica (3822500) extensiones de quejas y reclamos (40103), consulta de conceptos técnicos (40101), (40102), comunicaciones oficiales, radicación y correspondencia (40702), y los siguientes correos electrónicos:

quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, y correo electrónico de la página del defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co, línea 195 de centro de contacto distrital, formulario web de contacto virtual y el sistema de quejas y soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá que se encuentra en la página oficial de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos <https://www.sdqsbogota.gov.co/sdqsbogota/index.jsp>.

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SDQS

El aplicativo sistema distrital de quejas y soluciones SDQS es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar lo que sucede en nuestra entidad, conocer las inquietudes y manifestaciones que tiene la ciudadanía para poder fortalecer la atención y el servicio que presta la Unidad, las solicitudes que se hacen por los diferentes medios a la Entidad, y que son recibidos por el profesional responsable de las PQRS y los auxiliares administrativos encargados de atender al público en general, tienen en promedio una clasificación de evaluación de un (1) día.

El área de servicio al ciudadano cuenta con (2) dos profesionales, (14) auxiliares para dar cumplimiento a las obligaciones del área de servicio al ciudadano.

1. Tipos de requerimientos recibidos por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y la distribución de los mismos por Dependencia

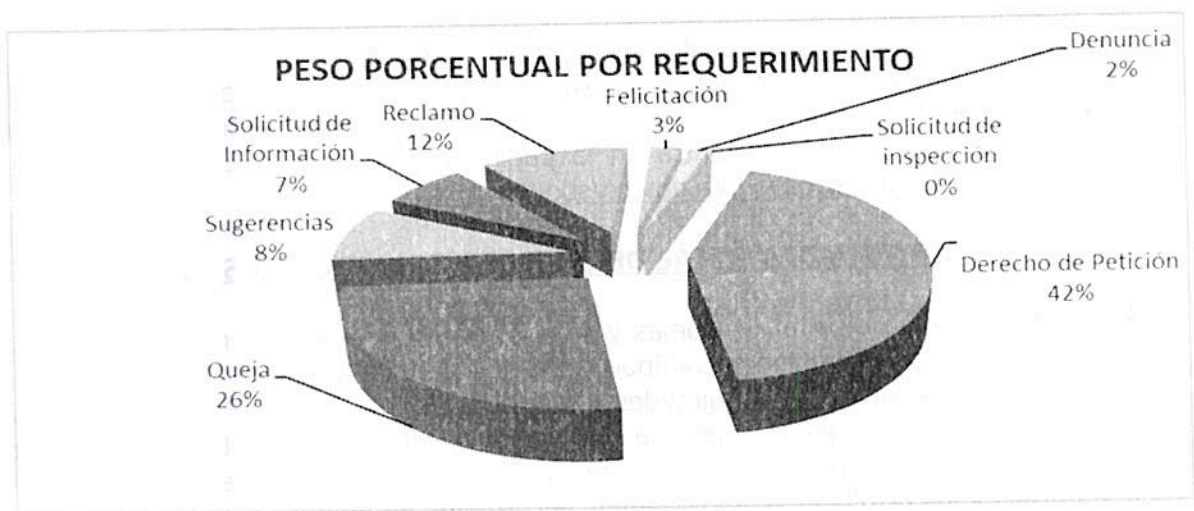
Se detalla la cantidad y porcentaje de requerimientos recibidos en la entidad por tipo, durante los meses de Enero a Junio de la vigencia, donde se observó lo siguiente:

COMPORTAMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO

No.	TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
1	Derecho de Petición	11	8	7	5	12	7	50	42%
2	Queja	6	7	4	7	5	2	31	26%
3	Sugerencias	1	0	9	0	0	0	10	8%
4	Solicitud de Información	2	0	3	2	1	0	8	7%
5	Reclamo	3	1	2	0	4	4	14	12%
6	Felicitación	1	0	1	1	0	0	3	3%
7	Denuncia	0	0	1	0	0	1	2	2%
8	Solicitud de inspección	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL		24	16	27	15	22	14	118	100%
%		20%	14%	23%	13%	19%	12%		

Fuente (Área de atención al ciudadano) Subdirección Corporativa

PARTICIPACION PORCENTUAL POR TIPO DE REQUERIMIENTO



La gráfica, describe los porcentajes de acuerdo al tipo de requerimiento recibido en la entidad, así:

[Firma manuscrita]

RANKING	REQUERIMIENTO DISTRIBUIDOS POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE %
1	Subdirección de Gestión del Riesgo	51%
2	subdirección de Gestión Operativa	23%
3	subdirección de Gestión corporativa	8%
4	Oficina Asesora jurídica	7%
5	Subdirección de Gestión Humana	4%
6	Control Interno Disciplinario	3%
7	Oficina asesora de planeación	3%

Como se observa en la tabla las dependencias que más reciben solicitudes por la ciudadanía son la Subdirección de Gestión del Riesgo en un 51% y la subdirección de Gestión Operativa en un 23%, es decir, las áreas misionales de la Unidad, que en total son el 74% de las solicitudes o requerimientos que llegan a la Unidad.

2. Oportunidad de respuesta por dependencia

Para realizar la evaluación de oportunidad con que las dependencias de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos dan respuesta a las solicitudes y peticiones ciudadanas, se realizó el consolidado mes a mes desde el mes de Enero a Junio de la vigencia, donde se observó lo siguiente:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Áreas	Total de requerimientos	En Tramite	Solucionadas oportunamente	%
Control Interno Disciplinario	4	0	4	3,4%
Sub. Gestión del Riesgo	60	0	60	51,3%
Sub. Gestión Humana	5	0	5	4,3%
Oficina Asesora Jurídica	7	0	7	6,0%
Sub. Gestión Operativa	27	0	27	23,1%
Oficina Asesora de planeación	4	0	4	3,4%
Sub. Gestión Corporativa	10	0	10	8,5%
TOTAL	117	0	117	100%

Fuente (Área de atención al ciudadano) Subdirección Corporativa



98

RANKING	TIPO DE REQUERIMIENTO	PORCENTAJE %
1	Derecho de petición	42%
2	Quejas	26 %
3	Reclamo (por demora en la respuesta de los conceptos técnicos.)	12 %
4	Sugerencias	8%
5	Solicitud de Información	7 %
6	Felicitaciones	3 %
7	Denuncias	2%
8	Solicitudes de inspección	0,0%

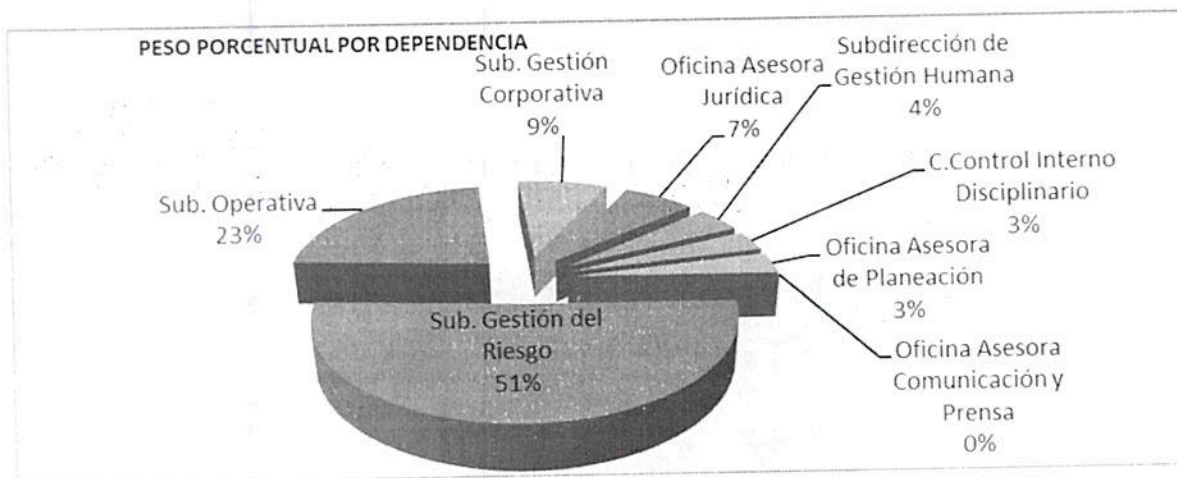
Como se observa en la tabla, el mecanismo más utilizado por la ciudadanía para solicitar información referente a la unidad es el derecho de petición en un 42%.

REQUERIMIENTOS DISTRIBUIDOS POR DEPENDENCIA

Nº	OFICINA Y/O SUBDIRECCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
1	Sub. Gestión del Riesgo	13	8	12	6	12	9	60	51%
2	Sub. Operativa	6	5	6	3	4	3	27	23%
3	Sub. Gestión Corporativa	1	2	4	1	2	0	10	8%
4	Oficina Asesora Jurídica	4	0	1	1	2	0	8	7%
5	Subdirección de Gestión Humana	0	1	2	1	1	0	5	4%
6	Control Interno Disciplinario	0	0	2	1	0	1	4	3%
7	Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	2	1	1	4	3%
8	Oficina Asesora Comunicación y Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL		24	16	27	15	22	14	118	100%
%		20%	14%	23%	13%	19%	12%		

Fuente (Área de atención al ciudadano) Subdirección Corporativa

COMPORTAMIENTO POR DEPENDENCIA



De acuerdo a la gráfica la oportunidad de respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias para el primer semestre, fue del 100%, de acuerdo al proceso Derechos de petición, en el procedimiento tramite de las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, código PROD-SAC-01.

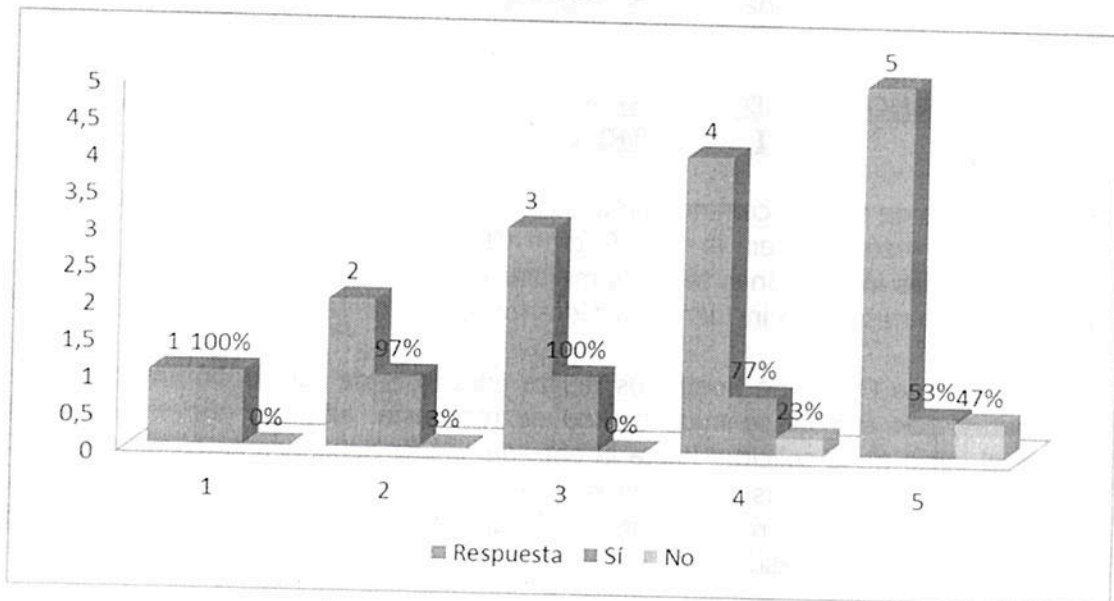
3. Percepción sobre la respuesta brindada

Durante el primer semestre de la vigencia, una vez verificada las respuestas a los requerimientos, a continuación se realiza la descripción de los principales aspectos observados en las encuestas diligenciadas a los ciudadanos:

- 1. ¿Recibió respuesta a su requerimiento?
- 2. ¿Considera que el servidor público que lo atendió fue respetuoso y amable?
- 3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?
- 4. ¿Considera usted que hubo claridad en la respuesta dada a su solicitud?
- 5. ¿Tiene alguna sugerencia?

PERCEPCIÓN SOBRE LA RESPUESTA BRINDADA						
Respuesta	1	2	3	4	5	Total
Sí	100%	97%	100%	77%	53%	85%
No	0%	3%	0%	23%	47%	15%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente (Área de atención al ciudadano) Subdirección Corporativa



Por lo anterior en las preguntas de la encuesta se encuentra el porcentaje de la percepción de cada una por parte de la ciudadanía.

De acuerdo a la respuesta de la gráfica en las preguntas 1, 2 y 3 en la encuesta

recepcionada por el área de atención al ciudadano, se tiene un porcentaje alto frente a que se recibió respuesta al requerimiento, el servidor que lo atendió fue amable y respetuoso y que fue oportuno el tiempo de respuesta a la solicitud; sin embargo en la pregunta número 4, para la ciudadanía no hay claridad en la respuesta emitida por las dependencias a las solicitudes, obteniendo un 23% de inconformidad para el primer semestre y en la pregunta 5 hay un porcentaje alto de sugerencias representado en un 53%.

De acuerdo a la pregunta número 5 de la encuesta de percepción de que si ¿Tiene alguna sugerencia?, la ciudadanía contestó SI y entre otras sugirió en lo siguiente:

- Conceptos técnicos (establecimientos sin concepto técnico de bomberos, sin embargo los administradores de éstos dicen cumplir con las normas de seguridad)
- Solicitud de constancias (La Unidad no las expide, entonces la ciudadanía recurre a derechos de petición)
- Dar repuesta acertada a lo requerido (solicitud, derecho de petición, etc.)
- Las capacitaciones solicitadas sean gratuitas.
- Control a las solicitudes de presencia de bomberos.
- Al responder la petición la Unidad no precisa cual es la dependencia responsable del tema.
- Se informe al ciudadano, cuando éste lo requiera, de la respuesta a la acción disciplinaria tomada por la Unidad ante la actuación de un servidor público, se le informe las acciones correctivas tomadas en esta actitud.
- Trato adecuado por parte del personal que atiende las emergencias.
- Implementar mecanismos alternos al momento de no tener sistemas electrónicos para la prestación del servicio.
- Información clara y unificada del servicio que se presta en la Unidad, estandarización de los procesos, la ciudadanía recibe información variada y errada a la hora de la prestación del servicio.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS **I SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2014**

En el proceso de mejora continua de la calidad, excelencia, oportunidad, cumplimiento de su misión y razón de ser, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos busca a través de sus servicios en las inspecciones técnicas mejorar las condiciones de seguridad humana en la mitigación de riesgos en incidentes a todos los establecimientos comerciales de la ciudad.

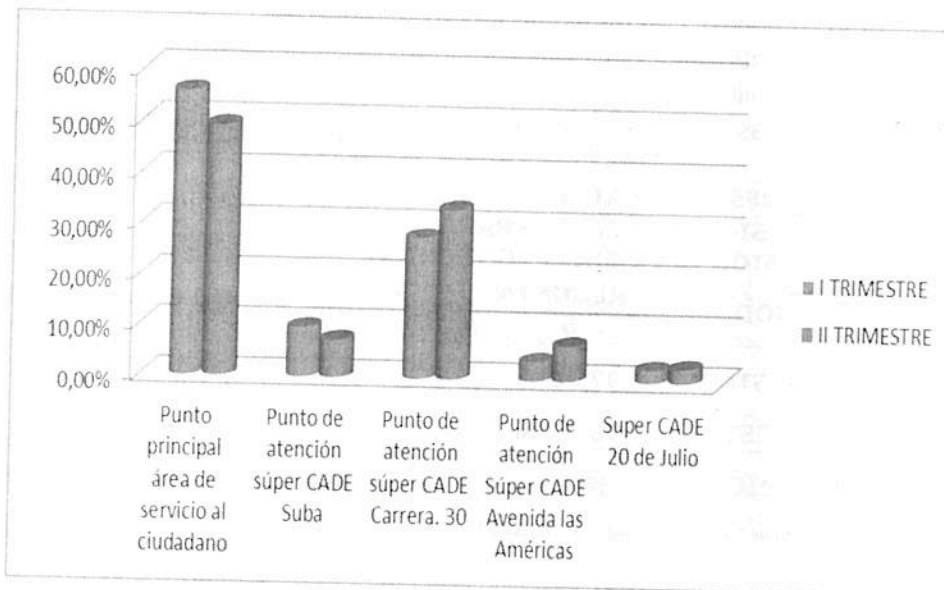
La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos realiza encuestas de satisfacción mediante ocho (8) preguntas, con el cual se mide tiempo de respuesta, eficacia, eficiencia y efectividad, desde el inicio de la solicitud hasta la entrega misma del concepto técnico, quedando de la siguiente manera: Las (5) cinco primeras preguntas hacen referencia al Servicio al Ciudadano y las (3) tres restantes miden la satisfacción en el proceso de auto-revisiones o inspecciones técnicas, así:

1. ¿En qué punto de atención realizo el trámite para la solicitud de revisión técnica o auto revisión?

Para el primer semestre del año 2014, se tuvo en cuenta los sitios de atención distribuidos por todo Bogotá, para la realización de la estadística trimestral.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REVISIONES TÉCNICAS PARA LA EMISIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO			
PUNTO DE ATENCIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	PROMEDIO
Punto principal área de servicio al ciudadano	55,90%	49,20%	52,55%
Punto de atención súper CADE Suba	9,70%	7,40%	8,55%
Punto de atención súper CADE Carrera. 30	27,90%	33,50%	30,70%
Punto de atención Súper CADE Avenida las Américas	3,80%	7,00%	5,40%
Súper CADE 20 de Julio	2,60%	2,90%	2,75%

Fuente (Área de atención al ciudadano) Subdirección Corporativa



Se observa que los puntos de atención donde más solicita la ciudadanía revisiones técnicas para la emisión de concepto técnico son, el punto principal área de servicio al ciudadano y el punto de atención súper CADE carrera 30, con un 52.55% y un 30.70% respectivamente, sumando el 83.25%.

2. ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público fue oportuno?
3. ¿La actitud por parte del servidor (a) público fue cálida?
4. ¿La información suministrada por parte del servidor (a) público en el punto de atención fue coherente con lo solicitado?
5. ¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?

El análisis de las respuestas a las preguntas 2 al 5 se resume en el siguiente cuadro:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REVISIONES TÉCNICAS PARA LA EMISIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO				
PERIODO	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5
I TRIMESTRE	99,40%	99,40%	97,70%	49,40%
II TRIMESTRE	98,30%	99,20%	99,60%	49,60%
PROMEDIO	98,85%	99,30%	98,65%	49,50%

Fuente (Área de atención al ciudadano) Subdirección Corporativa

Como se observa en el cuadro la comunidad desconoce la figura del defensor del ciudadano en un 49.50%.

6. ¿La atención del bombero fue amable y oportuna durante la capacitación al establecimiento?

7. ¿Qué tiempo trascurrió entre el inicio de su solicitud y la capacitación?

El dato se tomó trimestral con las siguientes características:

- Menos de 30 días hábiles
- Más de 30 días hábiles

El análisis de las respuestas a las preguntas 6 y 7 se resume en el siguiente cuadro:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REVISIONES TÉCNICAS PARA LA EMISIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO		
PERIODO	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
I TRIMESTRE	97,70%	82,90%
II TRIMESTRE	99,40%	76,20%
PROMEDIO	98,55%	79,55%

Fuente (Área de atención al ciudadano) Subdirección Corporativa

8. ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la capacitación?

El dato se tomó trimestral con las siguientes características:

- Menos de 15 días hábiles
- Más de 15 días hábiles

¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la capacitación?		
PERIODO	MAS DE 15 DIAS HABILES	MENOS DE 15 DIAS HABILES
I TRIMESTRE	60,00%	40,00%
II TRIMESTRE	57,50%	42,50%
PROMEDIO	58,75%	41,25%

Fuente (Área de atención al ciudadano) Subdirección Corporativa

En el cuadro anterior, referente a la pregunta ocho (8), de cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la capacitación, se observa que, el 58.75% de la población encuestada menciona que el concepto técnico se está entregando en un tiempo mayor a quince (15) días hábiles después de recibida la capacitación, incumpliendo los tiempos establecidos en la política de operación del procedimiento Concepto Técnico Establecimientos Riesgo Moderado y Riesgo Alto, del proceso Conocimiento del Riesgo de la Subdirección de Gestión del Riesgo.

ENCUESTA DE SATISFACION A EMERGENCIAS (I SEMESTRE DEL AÑO 2014)

LA UAE Cuerpo Oficial de Bomberos en busca de satisfacer las necesidades del ciudadano implementa encuestas de satisfacción para poder medir la calidad, eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos y procedimientos que se adelantan desde la unidad para la comunidad en general, se busca determinar la percepción que se tiene desde afuera y mejorar debilidades que se presentan en los procedimientos, para la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, es de vital importancia entender y dar trámite a las sugerencias quejas y reclamos que se puedan presentar en la ciudadanía.

La encuesta busca conocer la evaluación que los clientes hacen del servicio que la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos les entrega, para calcular la tramitación de reclamos/amparos y atención de consultas.

Los informes que presenta mensualmente la Subdirección Operativa, muestran los resultados de las encuestas de satisfacción en cuanto a los servicios IMER (Incendios, Matpel (Materiales Peligrosos), Explosiones y Rescates) prestados por la Unidad.

TIPO DE SERVICIO (IMER) PRIMER SEMESTRE

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD DE SERVICIOS	LLAMADAS EFECTIVAS
Incendios	771	199
Matpel (materiales peligrosos)	1970	776
Explosiones	36	5
Rescates	583	103
Total	3360	1083

Fuente (Área de atención al ciudadano) Subdirección Corporativa

La cantidad de servicios que se muestran en el cuadro determinan un buen desempeño por parte de la Unidad, tales como: incendios, Matpel, explosiones y rescates obteniendo así un total de 3360 servicios prestados para el primer semestre de la vigencia 2014.

El resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción aportada por el área de atención al ciudadano- Subdirección Corporativa, es alto, pues indica que:

- El canal de comunicación más empleado por la comunidad para reportar las emergencias es la Línea 1, 2, 3.
- El tiempo de atención de las llamadas (desde que se realizó la solicitud hasta el momento en que es asignado su servicio) es en promedio, menos de cinco (5) minutos.
- El tiempo de respuesta por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para la atención de la emergencia estuvo entre nueve (9) a once (11) minutos.
- La información y orientación que los bomberos entregan a la comunidad afectada es clara para la seguridad de las personas involucradas en la emergencia y el trato ofrecido por parte de los mismos es respetuoso y cálido en un 99% de la población encuestada.
- Los bomberos siempre priorizan la vida en un 97%, seguido de la protección al medio ambiente.
- La intervención de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos genera confianza en la comunidad en un 99.7%

En general el servicio prestado por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos lo califican como bueno en un 60% y excelente en un 22% de la población atendida.

CONCLUSIONES:

De lo mencionado en el informe, se concluye para el primer semestre de 2014 que:

- El mecanismo más utilizado por la ciudadanía para solicitar información referente a la unidad es el derecho de petición en un 42%, a los cuales se les da respuesta dentro de los términos legales.
- Las dependencias que más reciben solicitudes por la ciudadanía son la Subdirección de Gestión del Riesgo en un 51% y la subdirección de Gestión Operativa en un 23%, es decir, las áreas misionales de la Unidad, que en total son el 74% de las solicitudes o requerimientos que llegan a la Unidad, referente a temas de inspecciones técnicas, capacitaciones e información de los servicios que presta la Unidad.
- La ciudadanía encuestada no está conforme con las respuestas emitidas por la Unidad, en un 23%, pues no se aclara lo solicitado; adicionalmente se observó que existe un alto grado de sugerencias en un 53% de la población encuestada.
- Los puntos de atención donde más solicita la ciudadanía revisiones técnicas para la emisión de concepto técnico son, el punto principal área de servicio al ciudadano y el punto de atención súper CADE Suba, con un 52.55% y un 30.70% respectivamente, sumando el 83.25%.
- La comunidad desconoce la figura del defensor del ciudadano en un 49.50%.
- Los conceptos técnicos se están entregando en un tiempo mayor a quince (15) días hábiles después de recibida la capacitación, incumpliendo los tiempos establecidos en la política de operación del procedimiento Concepto Técnico Establecimientos

Riesgo Moderado y Riesgo Alto, del proceso Conocimiento del Riesgo de la Subdirección de Gestión del Riesgo.

- La Unidad presta un oportuno y buen desempeño en la prestación de servicios en la atención de incidentes como incendios, Matpel, explosiones y rescates, obteniendo así un total de 3360 servicios prestados para el primer semestre de la vigencia 2014.
- El servicio prestado por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos es calificado por la comunidad atendida, bueno en un 60% y excelente en un 22%.

RECOMENDACIONES

Remitir los resultados de las encuestas de percepción de la ciudadanía a las dependencias de la Unidad, con el fin de tenerlos en cuenta para generar cambios estructurales en los procesos y procedimientos de la Unidad.

Las dependencias con mayor cantidad de solicitudes recepcionada (Subdirección de Gestión del Riesgo y la subdirección de Gestión Operativa), se sugiere que éstas dependencias realicen acciones estructurales que logren solucionar las inconformidades presentadas, si es necesario ajustar los procedimientos establecidos para tal fin y comunicarlos a quienes son los responsables en su aplicación.

Se sugiere que las áreas de la Unidad, respondan las solicitudes e inquietudes de la comunidad de manera efectiva, oportuna, clara y concreta posible, a fin de bajar el índice de inconformismo.

Analizar y atender las sugerencias de la comunidad frente al servicio que presta la Unidad y si es del caso ajustar los procedimientos de la Unidad.

Realizar campañas de los puntos de atención que tiene la Unidad en Bogotá, para que éstos sean de utilidad a la comunidad. Invitar a la comunidad ha acercarse a los otros tres (3) puntos de atención que tiene un índice muy bajo de recurrencia por la ciudadanía.

A través de los gestores comunitarios y de los puntos de atención que tiene la Unidad, realizar campañas para dar a conocer a la comunidad la figura del defensor del ciudadano.

Cumplir con la ejecución del procedimiento de Concepto Técnico Establecimientos Riesgo Moderado y Riesgo Alto, del proceso Conocimiento del Riesgo de la Subdirección de Gestión del Riesgo, en especial con los tiempos de respuesta en la emisión de conceptos técnicos.

Cordialmente,


AURORA GÓMEZ TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Yenny Estepa 