

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL 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 D.C.

defensorciudadano@bomberosbogota.gov.co



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

defensorciudadano@bomberosbogota.gov.co



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.



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

defensorciudadano@bomberosbogota.gov.co

¿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 D.C.

defensorciudadano@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

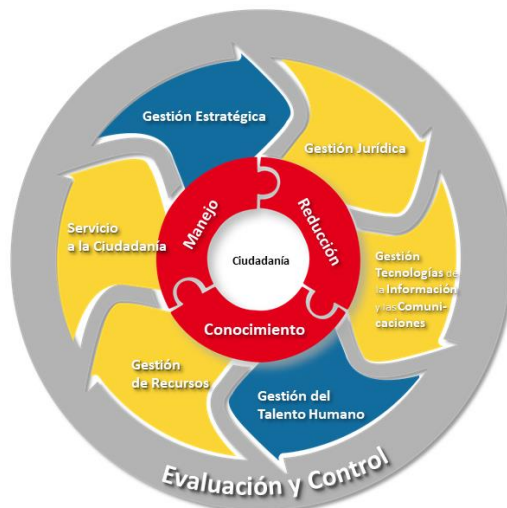
4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

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-pgr-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 tempanas 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 reintucción, 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 reintucción 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 reintucción 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 reintucción 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 alinearnos 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:



• 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

- 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

