

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE JULIO 2020 A JUNIO 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: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona
Profesional Especializada Líder Servicio a la Ciudadanía Contratista



Elaborado por: Cesar Augusto Zea Arevalo
Técnico Servicio a la Ciudadanía - Contratista

BOGOTÁ, JULIO DE 2021

INTRODUCCIÓN.....	4
Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	5
1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	5
2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área 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.....	8
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.....	9
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	9
2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	9
3. 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:	16
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.....	16
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.....	17
3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	18
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.....	18
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.	19
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.....	19
2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad..	19
3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.....	20
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.....	20
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	21
Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	21
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	21

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos tiene como misión proteger la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá D.C., mediante la atención y gestión del riesgo en incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos y otras emergencias, 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 porque la entidad 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 Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Con el propósito de evaluar la calidad en la prestación del servicio de la ciudadanía durante los primeros meses 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:

Una vez aplicados los instrumentos se obtienen los siguientes resultados de verificación:

FORMULARIO	No. CRITERIOS IDENTIFICADOS	No. CRITERIOS CUMPLIDOS	MEJORAR/ACTUALIZAR	No. CRITERIOS NO CUMPLIDOS
FOGEDI	82	52	4	26
FURAG	39	16	17	6
PPDSC	63	52	4	7
1712	44	35	0	9

Es de precisar que varios de los criterios establecidos en las matrices son coincidentes entre sí y se encuentran establecidos dentro aspectos como:

- Fortalecimiento de la capacidad ciudadana:** Conocimiento de trámites y servicios, campañas.
- Infraestructura para la prestación del servicio:** Localización, accesibilidad, disponibilidad, cobertura, infraestructura, caracterización.
- Cualificación del talento humano:** Perfiles, monitoreo del talento humano, capacitación, incentivos.
- Articulación institucional e interinstitucional:** Capacidad institucional, procesos procedimientos, protocolos, políticas, informes, sistemas de información.
- Mejoramiento continuo:** Planes de mejora, asignación de recursos, mecanismos de medición y canales.
- Transparencia activa:** publicación de información obligatoria
- Transparencia pasiva:** Recepción y gestión de peticiones.

Frente a las situaciones evidencias se han venido tomando acciones tendientes mejorar y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía.

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 se definieron junto con el equipo de servicio a la ciudadanía, las acciones para ser incluidas en el Plan de Lucha Contra la Corrupción de la entidad 2020 y 2021, específicamente para los componentes de servicio a la ciudadanía y transparencia, dichas acciones se encuentran articuladas al plan de acción de la defensoría, este último fue definido desde dos grandes componentes:

1. Estrategia de fortalecimiento de servicio a la ciudadanía en Bomberos Bogotá
2. Estrategia de formación sensibilización y divulgación en temas de servicio a la ciudadanía y trámite de PQRS

Resultados:

Estrategia de fortalecimiento de servicio a la ciudadanía en Bomberos Bogotá

- Se Realizó diagnostico de Servicio al Ciudadano de 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 2020 y primer trimestre 2021, en este espacio se realizaron las recomendaciones para mejorar el servicio y se aprobaron las acciones pertinentes.

- Se articularon con la Alcaldía Mayor de Bogotá espacios de capacitación, dirigidos al equipo de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá
 - Se definió un formato de monitoreo y seguimiento de la operación de los puntos de atención, realizando una primera medición en junio de 2021
 - Se realizó revisión y actualización del procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en Bomberos Bogotá
 - Se vienen adelantando mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para actualizar la caracterización ciudadana de Bomberos Bogotá.
 - 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
 - Socialización de la figura de la Defensoría de la Ciudadanía a través de las capacitaciones de riesgo bajo, llegando a **1354**, y en los espacios Inspección Vigilancia y Control con las entidades distritales.
 - Actualización de información página web de la UAECOB enlaces de Defensoría y atención a la ciudadanía
 - Piezas impresas de autocuidado y distanciamiento COVID 19.
 - Formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio a la ciudadanía y trámite de PQRS
 - Se coordinó con la Oficina de prensa el diseño de una cartilla para la divulgación del protocolo de atención a la ciudadanía de Bomberos Bogotá
 - Con el propósito de fortalecer los canales de interacción con la ciudadanía y en el marco del plan de lucha contra la corrupción y atención a la ciudadanía, se planteó una ruta de atención a las denuncias por hechos de corrupción ante Bomberos Bogotá la cual se encuentra publicada en el enlace web: <https://www.bomberosbogota.gov.co/content/denuncias-hechos-corrupcion>
 - Se coordinó una pieza comunicativa de la carta de trato digno de Bomberos Bogotá
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, de manera periódica se realiza revisión del nomograma institucional incluyendo, suprimiendo o manteniendo actualizada la información normativa de servicio a la ciudadanía.

Resultado:

- Teniendo en cuenta la Directiva 004 de 25 de mayo de 2021 expedida por Secretara General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., se articuló con la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones de la entidad el tratamiento de las peticiones de la ciudadanía recibidas a través de las redes sociales, acordando incluirlas en el instructivo de los canales de interacción de Bomberos Bogotá.
 - De acuerdo a lo establecido en la Directiva 001 del 3 de marzo de 2021: "Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante" numeral 4 Protección de identidad del denunciante, Se define y firma por parte del Director y el equipo de servicio a la ciudadanía el de compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información.
 - Coordinación de la actualización del procedimiento para el trámite de peticiones ciudadanas.
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 a 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.

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.
Durante 2021, para el primer seguimiento PAAC el componente de racionalización tiene un porcentaje de cumplimiento del 33.3%, cumpliendo con lo establecido en el cronograma.

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: 13 de agosto de 2020 (2do trimestre de 2020), 17 de noviembre 2020 (3er trimestre 2020), 19 de febrero de 2021 (4to trimestre de 2020) y 18 de mayo de 2021 (1er trimestre 2021), 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 dos actividades:

* Alertas semanales: Es decir, que 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.

* Se coordinan reuniones y se realiza acompañamiento a los designados de operar el sistema Bogotá te escucha, en cada dependencia de la entidad.

Resultado:

El segundo semestre de 2020 la entidad obtuvo una oportunidad del 100%, mientras que para el primer semestre de 2021 la entidad obtuvo una oportunidad en las respuestas del 99%.

En relación a la calidad en las respuestas durante el período reportado se obtuvo 89%. es de agregar que con estas mediciones se estable una línea base, para realizar comparaciones con futuras estadísticas.

3. 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

Se ha fortalecido la divulgación de la figura de la Defensoría y derechos y deberes de la ciudadanía en la entidad, a través de piezas comunicativas publicadas en la página web de la entidad, redes sociales y a través de los espacios de socialización con ciudadanía y colaboradores.



Resultados:

*En cuanto al seguimiento al correo defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co, se recibieron mil setecientos sesenta y seis (1.776) **comunicaciones** de los cuales tan solo uno se escaló a la defensoría, los demás fueron tramitados al área correspondiente:

* Durante el periodo, desde la defensoría de la ciudadanía se escaló petición ciudadana a la dependencia responsable para que se diera la respuesta de fondo, teniendo en cuenta que, en el análisis realizado, se estaba vulnerando el derecho a la información de manera

clara, teniendo en cuenta que la petición carecía de respuesta clara y precisa de acuerdo a lo solicitado.

Se generó listado y cronograma de documentos asociados al proceso de servicio a la ciudadanía de la UAECOB, para 2020 se realiza la revisión, ajustes y actualización de **trece (13)** documentos:

- a. Proceso de servicio a la ciudadanía
- b. Protocolo de atención ciudadana de la UAECOB
- c. Política de tratamiento de datos
- d. Resolución del Defensor de la Ciudadanía a través del número 1358 del 03 de diciembre de 2020.
- e. Procedimiento Trámite de requerimientos
- f. Instructivos canales de interacción
- g. Formatos: Acto Administrativo motivado, apertura de buzón, aviso respuesta, publicación respuesta anónimo, recepción de peticiones
- h. Procedimiento de satisfacción ciudadana
- i. Carta de trato digno

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:

- * Implementación 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.

2do semestre 2020		1er trimestre 2021	
Julio	142	Enero	215
Agosto	178	Febrero	288
Septiembre	188	Marzo	400

2do semestre 2020		1er trimestre 2021	
Octubre	208	Abril	286
Noviembre	179	Mayo	182
Diciembre	171	Junio	189
TOTAL	1066	TOTAL	1560

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.

b. Subtemas frecuentes.

SEGUNDO SEMESTRE 2020

SUBTEMA	F
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1168
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	68
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	57
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	48
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	41
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	39
Traslado a entidades distritales	21
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	13
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	13
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	12
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	10
PROCESO DISCIPLINARIO	10
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	6
SIMULACROS Y SIMULACIONES	3
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	2
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	1
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1
REVISION DE PROYECTOS DE PLANOS ESTRUCTURALES	1

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	1079
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	126
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	76
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	63
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	62
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	30
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	17
PROCESO DISCIPLINARIO	13
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	11
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	10
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	5
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	1509

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.

SEGUNDO SEMESTRE 2020

DEPENDENCIA	PORCENTAJE OPORTUNIDAD
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100%
DIRECCION GENERAL	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	100%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	100%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	100%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	100%
SUBDIRECCION LOGISTICA	100%
SUBDIRECCION OPERATIVA	100%
PROMEDIO	100,0%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

PRIMER SEMESTRE 2021

DEPENDENCIA	PORCENTAJE OPORTUNIDAD
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100%
DIRECCION GENERAL	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	100%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	100%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	99%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	100%
SUBDIRECCION LOGISTICA	100%
SUBDIRECCION OPERATIVA	100%
PROMEDIO	99,9%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En cuanto a la oportunidad de las respuestas, Bomberos Bogotá presenta un 99,9% de efectividad, sin embargo, existe una de las dependencias que se cerró peticiones por fuera de términos, proceso que se remite a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su verificación correspondiente.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ	
Tercer trimestre 2020	97%
Cuarto trimestre 2020	100%
Primer trimestre 2021	69%
Segundo trimestre 2020	71%
PROMEDIO	84%

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 la siguiente acción.

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
Código Postal 110931
PBX 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.

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 primer semestre 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:

- Taller estrategias para el desarrollo de competencias humanas efectivas.
- Capacitación nuevo misional.
- Reto senda de Integridad
- Sesión lenguaje claro
- Política Diferencial
- Didácticas para una ciudadanía inconforme.
- Pacto del senderista
- Primera sesión de reintroducción en el puesto de trabajo “gestión recibos de caja”

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.

2. 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:

Se participa en mesas de trabajo para la integración del sistema de atención de peticiones del distrito con el sistema de información de gestión documental de la UAE CUERPO OFICIAL DE. En reunión del 11 de marzo la Alcaldía Mayor de Bogotá da el visto bueno de integración del sistema, teniendo en cuenta que los sistemas fueron integrados, pero se identificaron aspectos a solucionar para salir a producción, se solicita a OAP modificar la fecha de entrega de este producto para el 30 de mayo de 2021, garantizando no solo la integración, sino también el funcionamiento de la misma.

A partir del 01 de junio de 2021 entre en ambiente de producción el sistema de Gestión Documental de Bomberos Bogotá con el sistema de Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con la entrega del usuario y clave del ambiente por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor integración del webservices.

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 y 30 de junio 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.