

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ II SEMESTRE 2019

En cumplimiento a lo consagrado en el Decreto 392 de 2015, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", La U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos, Resolución Interna 123 de febrero 18 de 2016, adopta y reglamenta dicha figura

De acuerdo a lo señalado en el artículo 1º de la referida Resolución, se define el Objeto: Verificar el Cumplimiento del Decreto 197 de 2014 "Por medio del Cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá".

La mencionada Resolución en el artículo 2º, establece que la figura del defensor de la ciudadanía estará en cabeza del Director (a) General la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, así mismo, artículo 4º determina las funciones que cumplirá la Defensoría de la Ciudadanía:

- a).** Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto N° 197 de 2014 y posicionamiento estratégico de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía.
- b).** Proponer, adoptar, conocer y hacer seguimiento a los requerimientos y quejas de forma objetiva que presenta la ciudadanía por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- c).** Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.
- d).** Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- e).** Velar porque la ciudadanía obtenga respuestas de los requerimientos de forma oportuna, se resuelvan las quejas y reclamos y se implementen mecanismos de participación teniendo en cuenta los trámites y servicios que ofrece la entidad.
- f).** Ser vocero de la ciudadanía, ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para la protección de sus derechos.

g). Promover y divulgar a la ciudadanía la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía y el alcance de sus actividades.

h). Presentar a la entidad y/o organismo Distrital que lo requiera, un informe semestral, sobre la gestión realizada por el Defensor (a) de la Ciudadanía.

i). Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

De otra parte y frente a la preocupación por generar una figura que materializara la defensa de los intereses de la ciudadanía y con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos, el fácil acceso a éstos en el Distrito Capital, se expidió el Decreto 371 de agosto 30 de 2010.

En ese orden de ideas, y con el ánimo de definir los procesos de atención al ciudadano, las quejas, los reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital, el Decreto 371 de 2010, en su artículo 3º, numeral 4º determinó que:

“El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”.

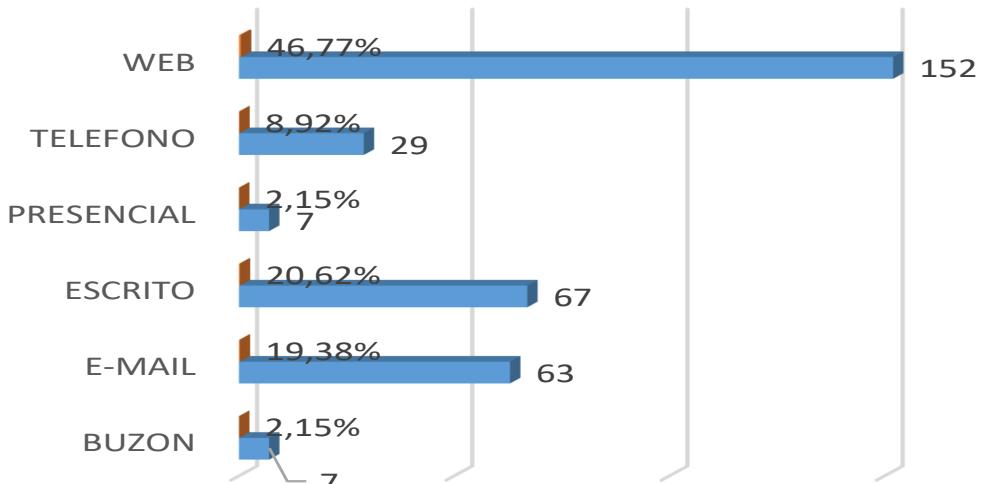
Así las cosas, y con el propósito de dar cumplimiento a lo señalado en las normas relacionadas, el Director de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en uso de sus facultades legales expide la Resolución Interna 132 de febrero 25 de 2016, por medio de la cual se delegan las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía al servidor público que desempeña el cargo de Subdirector de Gestión Corporativo, que a la fecha es la Doctora **DIANA MIREYA PARRA CARDONA**. (Anexo 1)

Con el propósito de materializar y desarrollar efectiva, eficaz y oportunamente la designación encomendada, se define un Plan de Acción, para cumplir las funciones de Defensora de la Ciudadanía, en este sentido y en cumplimiento de la función literal (h) establecida en la Resolución Interna 123 de 2016, a continuación se presenta las acciones adelantadas por la Defensora de la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.

1. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS:

En el marco de los principios contemplados en la Ley 1755 de 2015, así como el procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, de acuerdo al registro en el Sistema Bogotá Te escucha durante el segundo semestre de 2019 la entidad trató un total de **Trescientos Veinte Cinco (325)** requerimientos, a través de los canales de interacción ciudadana, así:



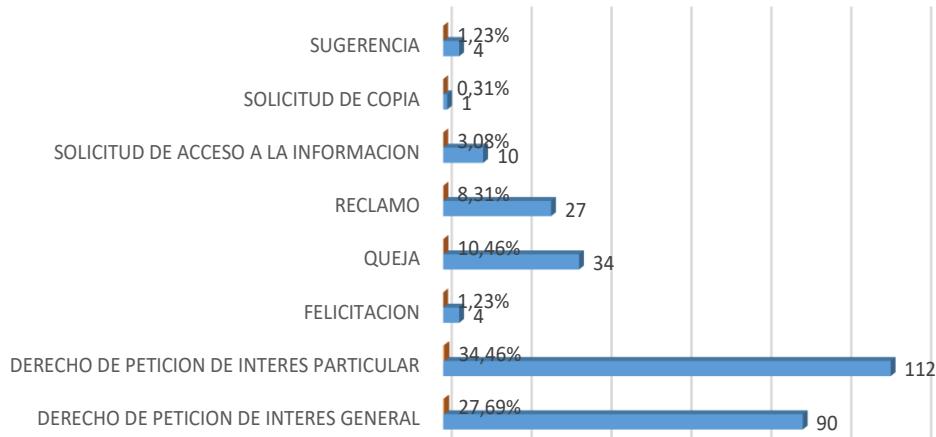


Fuente Sistema Bogotá Te escucha

De acuerdo a la gráfica y en comparación con períodos anteriores, la Web continúa siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido por el medio escrito.

Así mismo, se encuentra que los requerimientos más recurrentes se clasifican en Derecho de Petición Particular (34,46%) seguido por el Derecho de Petición General (27,69%), por solicitudes como: atención de las emergencias (117), concepto técnico (73) y administración de talento humano y capacitación a bomberos (35).

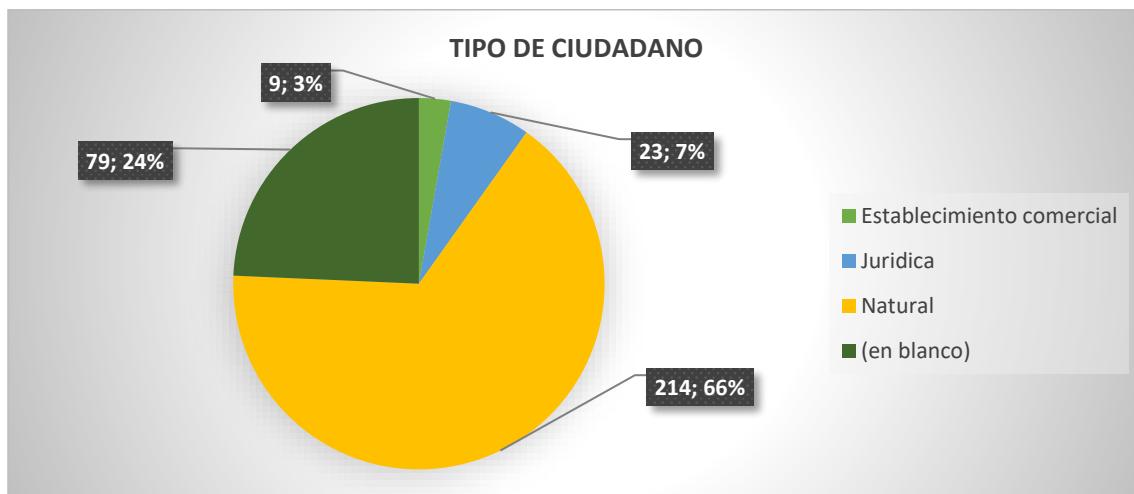
En relación a las quejas (10,46%) y reclamos (8,31) representan tan solo el 18,77% del total de los requerimientos tramitados.



Fuente Sistema Bogotá Te escucha

Es necesario referir, que se recibieron ochenta y seis (86) peticiones cuyo asunto no correspondían a la competencia de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, por lo cual fueron trasladadas a entidades como: Secretaría de Gobierno. Jardín Botánico, IDPYBA, IDEGER, Defensoría del Espacio Público, entre otras.

De acuerdo con la información reportada en el Sistema Bogotá Te Escucha, de los 325 requerimientos, 214 (65,85%) fueron presentados por personas naturales, 23 (7,08%) por personas jurídicas, 9 (2.77%) establecimientos de comercio y 79 (24,31%) registros no se identificaron.



Fuente Sistema Bogotá Te escucha

El 76% de los ciudadanos se identificaron al presentar sus solicitudes, mientras el 24% restante lo realizó de manera anónima.

Por otra parte, durante el análisis realizado a la gestión adelantada por el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos se evidencia que no recibieron requerimientos relacionados con veeduría ciudadanas, y por otra parte se dio cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha a quince (15) requerimientos ciudadanos que se encontraban en de períodos anteriores.

El tiempo promedio de respuesta de la entidad para los requerimientos de la ciudadanía es de 10,6 días. Aunque se encuentren dentro de los términos legales es necesario anotar que varios requerimientos fueron respondidos extemporáneamente, sin embargo otros se contestaron en menos de seis (6) días, lo que mejora el indicador promedio general, a continuación se presenta el promedio de días por dependencia y tipo de petición:

DEPENDENCIA/ TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
SUBDIRECCION LOGISTICA	42	0	0	0	0	0	0	0	0	42
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	21	0	0	0	0	0	0	0	21
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	28	0	13	0	0	0	0	0	0	19,43
OFICINA ASESORA JURIDICA	17,2	14,08	13,5	0	0	0	0	14	0	14,23
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	17	0	0	0	0	9	0	12,43
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	19,5	9,76	10,3	0	12	14	0	0	0	12,09
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	6	13	8,14	0	0	0	0	0	0	8,3125
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	6	0	0	0	0	9	0	7,5
SUBDIRECCION OPERATIVA	10,75	7	9,38	1,67	3,5	6,1	0	5	0	7,25
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7,13	2,5	3	6	7,3	12	9,5	9	7	6,86
TOTAL	14,4	10,27	10,37	2,75	8	8,9	9,5	9,95	7	10,6

Fuente Sistema Bogotá Te escucha



2. FORTALECIMIENTO MECANISMOS DE INTERACCION CIUDADANA

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos cuenta un total de diez (10) trámites y servicios, para el período reportado se atendieron **61.121** ciudadanos en los cinco puntos de atención con los que cuenta la entidad:

TRAMITE	2 SEMESTRE 2019	2 SEMESTRE 2018	COMPARATIVO
CONCEPTO TÉCNICO DE RIESGO BAJO, MODERADO Y ALTO	24.551	18.056	6495
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	16.482	17.466	-984
ENTREGA CONCEPTOS TÉCNICOS	10.043	7.614	2429
CAPACITACIÓN A LA COMUNIDAD	9.538	169	9369
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS ATENCIÓN EMERGENCIAS	273	315	-42
CONCEPTOS TÉCNICOS DE PIROTÉCNICA	144	135	9
SIMULACIONES	36	36	0
CAPACITACIONES EMPRESARIALES	23	41	-18
CLUB BOMBERITOS	18	46	-28
REVISIÓN DE PROYECTOS	13	30	-17
TOTAL	61121	43908	17213

Fuente Gestión del riesgo UAEcob

En relación con el mismo período del año anterior se evidencia un aumento de 17.213 ciudadanos, es decir el 39%, frente a esta tendencia la Subdirección Corporativa – Gestión de Servicio a la Ciudadanía, fortalece el equipo de trabajo a través de la vinculación de ocho (8) nuevos operadores del servicio.

Por otra parte, en relación a la medición de la satisfacción de la ciudadanía, se consideran los criterios de: coherencia de la Información suministrada, actitud por parte del operador del servicio y oportunidad en el tiempo de atención, obteniendo una satisfacción del **98%**, que en relación al mismo período de la vigencia 2018 (**99%**) presenta una disminución del 1%.

3. APOYO EN LOS EVENTOS REALIZADOS POR LA ENTIDAD:

A través del equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos se participó en siete (7) Ferias de Servicio al Ciudadano de acuerdo al cronograma generado por la Secretaría General Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, llegando a las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy, Fontibón, Chapinero, Bosa, Suba y Teusaquillo.

En estos espacios se brinda información a la ciudadanía y orientación para los trámites de la entidad.



4. DIVULGACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO:

Para el segundo semestre de 2019 en los espacios de capacitación de Concepto Técnico Riesgo Bajo, se socializa con los ciudadanos participantes la Figura de la Defensoría, indicando sus derechos y los mecanismos de interacción.

Así mismo, se incluye en la encuesta trimestral de satisfacción ciudadana una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura de la defensoría, encontrando que tan solo el 53% de los ciudadanos encuestados (**229**) conocen el propósito de esta figura.

RECOMENDACIONES

1. Articular con la Dirección Distrital de Gestión de Calidad del Servicio, de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, el proceso de Interface entre el Sistema Bogotá Te escucha y sistema de gestión documental de la entidad.
2. Conforme a lo establecido en el Decreto 197 de 2014 por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.,:
 - 2.1 Fortalecer los procesos de inducción y capacitación en servicio al ciudadano y trámite de requerimientos ciudadanos. Artículo 8, numeral 3 *“Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio”*
 - 2.2 Revisar y fortalecer el perfil del personal requerido para los puntos de atención, *artículo 13: De la selección y la cualificación de los actores del servicio. Las entidades públicas que prestan servicios en el Distrito Capital y las organizaciones privadas que ejercen funciones públicas o vinculadas al Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano deberán preseleccionar los candidatos a un cargo para los puntos de atención a la ciudadanía teniendo en cuenta el perfil y competencias mínimas señaladas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y por los estándares vigentes.*
La Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en el marco del artículo 8 numeral 3 del presente Decreto, orientará la conformación de una planta de servidores públicos, con perfiles adecuados y con procesos de formación constante, que permitan una aplicación coherente de los estándares de servicio,



capacidad instalada y capacidad de cambio organizacional para los retos del servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO: El perfil y las competencias mínimas referidas en este artículo serán revisados periódicamente por la entidad competente y se ajustarán de acuerdo a las necesidades del servicio.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Como propósito estratégico, las entidades que forman parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía harán las previsiones y el esfuerzo necesario para realizar la implementación de lo previsto en el artículo 8 numeral 3 y este artículo.

ELABORADO POR:

DIANA MIREYA PARRA CARDONA

Defensora del Ciudadano

UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

JASBLEIDI MOJICA CARDONA

Contratista Profesional

SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

CESAR A. ZEA AREVALO

Contratista T. Profesional

SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

FECHA DE ELABORACIÓN:

Febrero 20 de 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.