



DIAGNÓSTICO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS –UAECOB-

Subdirección de Gestión Corporativa

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB-, 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.

La gestión adelantada se basa en el reconocimiento de la Ciudadanía como eje de la función pública, por ello sus esfuerzos están dirigidos a satisfacer y garantizar su bienestar, a partir de los principios institucionales de honestidad, justicia, diligencia, compromiso y respeto, tendiendo de esta manera a mejorar los niveles de confianza entre la ciudadanía y Bomberos Bogotá, a través de un servicio confiable, amable, digno, y eficiente.

El Decreto 509 de 2023 dispone en su artículo 12, las funciones a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa, entre las que se encuentra: “I. Establecer mecanismos de monitoreo y control, que evidencie la correcta aplicación de los procedimientos y protocolos existentes en la atención a la ciudadanía”, de esta manera la entidad tiene en cabeza de un cargo directivo la responsabilidad de implementar entre otros la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual aborda los diferentes frentes del servicio y orienta el mismo, desde el año 2021 se adelanta un proceso anual de autoevaluación de la calidad en la prestación del servicio de la ciudadanía en la entidad, a través de una auto revisión que permite 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.

En este sentido la implementación de las políticas busca mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado, posicionando este tema como estratégico en la gestión pública, y no como un asunto operativo y de gestión, dado que propende por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el aumento de la confianza hacia el Estado.

NORMATIVIDAD

Ley 962 de 06/09/2005, Senado de la Republica, Presidencia de la Republica: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información.



Ley 1437 de 18/01/2011, Senado de la Republica, Presidencia de la Republica: Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1474 de 12/07/2011, Senado de la Republica, Presidencia de la Republica: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 de 30/06/2015, Senado de la Republica, Presidencia de la Republica: Por el cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo.

Ley 2052 de 25/08/2020, Senado de la Republica, Presidencia de la Republica: Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y des dictan otras disposiciones.

Decreto Nacional 2663 de 13/07/2009, Senado de la República, Presidencia de la Republica: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Acuerdo Distrital 630 de 29/12/2015, Concejo Distrital: Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

Decreto Distrital 371 de 30/08/2010, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá: "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

Decreto Distrital 197 de 22/05/2014, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

Decreto Distrital 392 de 05/10/2015, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá: 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.

Decreto 1166 de julio 19 de 2016: "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".

Decreto Distrital 217 de 30/09/2020, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá: Por el cual se modifica el artículo 32 del 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"

CONPES 3 de 24/09/2019, Alcaldía Mayor de Bogotá, Política Pública Distrital De Servicio a la Ciudadanía.

Directiva 005 de 9 de octubre de 2020, Alcaldía Mayor de Bogotá, Directrices gobierno abierto de Bogotá

Directiva 001 de 3 de marzo de 2021, Alcaldía Mayor de Bogotá, Directrices para la atención de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés y protección de identidad del denunciante.

Circular 39 de 2003 Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, selección y reintroducción servidores de puntos de atención al ciudadano.

Circular 011 de 4 de noviembre de 2020, Veeduría Distrital lineamientos generales sobre el trámite de derechos de petición interpuestos por redes sociales.

DESARROLLO

En la siguiente grafica se muestran los aspectos que intervienen en el relacionamiento con la ciudadanía, y que de manera explícita tiene que ver con el servicio a la ciudadanía:



En este orden de ideas, se adelantó revisión de las normas que dan directrices para garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía, posteriormente a través de las matrices existentes (archivo anexo en Excel) se tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014, verificando cada uno de los criterios competencia de la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía),

estableciendo cuál de ellos son cumplidos por Bomberos Bogotá, los cuales son susceptibles de mejorar y para cuales se deben tomar acciones ya que no tienen avance significativo ni desarrollo.

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

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

RESULTADOS

- A la fecha el proceso de servicio a la ciudadanía presenta un avance del 100%, de las acciones planteadas en el plan, no se han presentado dificultades en la ejecución de estas.
- Con el propósito de fortalecerla atención a la ciudadanía se articulan acciones con los equipos de tecnología e infraestructura de la entidad, ejecutando acciones y ajustes razonables en la entidad:
 - a) Adecuación en zona de baños del primer piso para incluir baño para personas en condición de discapacidad (antes no existente).
 - b) Instalación de baranda en acero inoxidable a altura de 70cm en rampa de acceso (antes no existente).
 - c) Salita eléctrica a altura adecuada en modulo preferencial.
 - d) Adecuación de zona de recepción para mejorar interacción con personas de pequeña estatura o en silla de ruedas
- Desde el equipo de tecnología, de la oficina asesora de planeación conjuntamente con la oficina de prensa de rediseño el home de la página web, disminuyendo los textos y divulgación la información con mayor accesibilidad, es importante mencionar que se realizaron mesas de trabajo con el INCI (profesional Ronys Lopez: ronyslopezinci@gmail.com Y Edwin Beltrán



chamorro:ebeltran@inci.gov.co), a fin de contar con el apoyo técnico y garantizar que las acciones realizadas que estén acorde a las necesidades de la población con discapacidad.

- Durante el año 2023 se tramitaron un total de dos mil sesenta y ocho (2.068) peticiones, Para este período la entidad obtiene una oportunidad de respuesta del 99% durante el año 2023, mientras que en la calidad de la respuesta del 80%.
- “El punto de servicio de la UAE Cuerpo oficial de Bomberos está a la altura de los mejores desempeños e implementación de ajustes razonables y d actuaciones de diseño universal y puede convertirse en referente primario de buenas prácticas del servicio incluyente a la ciudadanía en el distrito capital y la nación”¹
- Dentro de los resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC, Bomberos Bogotá obtiene un 86% de cumplimiento, obtienen los siguientes porcentajes en cada línea:
Transparencia Pasiva: 100%
Transparencia activa 87%
Mejoramiento continuo 75%
Articulación interinstitucional 81%
Talento humano 77%
Infraestructura para la prestación del servicio 93 %
Fortalecimiento de la capacidad ciudadana 90%

PROPOSITOS 2024

- Mantener el nivel de satisfacción ciudadanía por lo menos a un 98%.
- De acuerdo con la encuesta de satisfacción aplicada en Bomberos Bogotá de enero a diciembre de 2023, se ha alcanzó un promedio de nivel de satisfacción general del 97.2% en la atención prestada en la entidad, es de anotar que durante la vigencia 2022 se alcanzó una satisfacción de 97%, mientras que en 2021 fue de 88%.
- Atender el 100% de las solicitudes ciudadanas.
- Durante la vigencia 2022 se tramitaron 69.532 procesos para la solicitud de expedición de conceptos técnicos, en 2023 un de total 84.276, de acuerdo con este comportamiento y el crecimiento de atención, se espera que para 2024 mensualmente se adelanten un promedio de 8.000 procesos entre liquidaciones, radicaciones y recibos de caja manual.
- Alcanzar 100% en la oportunidad a las respuestas de PQRS.

¹ Informe de seguimiento de accesibilidad universal, Veeduría Distrital, octubre 2023



- La oportunidad para el trámite y respuesta de las PQRSD ha sido adecuada en la entidad, estando desde el 99%, sin embargo, es imperativo alcanzar el 100%, lo que significa brindar las respuestas dentro de los términos legales.
- Revisar, analizar y definir las acciones frente a las recomendaciones realizadas por la Veeduría la vigencia Distrital en el Informe de seguimiento de accesibilidad universal.
- Adelantar acciones de mejora a partir de los resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC y con base en las fichas técnicas de resultado, se identifiquen los aspectos por lineamientos para la buena prestación del servicio.
- Fortalecer los procesos de sensibilización y/o capacitación, con las cuales se logre que los colaboradores de servicio a la ciudadanía apropien toda la información de los manuales y documentos de servicio, en especial los protocolos de atención, así mismo, y en lo posible identificar e implementar mecanismos de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los colaboradores que atienden a la ciudadanía en los diferentes canales de atención,
- Actualizar los documentos asociados al proceso de servicio a la ciudadanía.
- Actualizar el manual de servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta las sugerencias realizadas por la secretaria de planeación en el marco de la implementación de la resolución 2210 de 2021.
- Fortalecer el procedimiento de atención a la ciudadanía en lo que tienes que ver con el trámite de información clasificada y de reserva, conforme a lo establecido el artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, que cualquier persona puede realizar, ante cualquier dependencia del Ministerio Público, cuando considere que su vida o integridad o la de su familia corren peligro al realizar una solicitud de información a un determinado sujeto obligado: y lo establecido en el SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA CON IDENTIFICACIÓN RESERVADA (SIPIR)

FECHA DE ELBAORACION: ENERO 18 DE 2024

JASBLEIDI MOJICA CARDONA, líder de servicio a la ciudadanía