

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

DIANA MIREYA PARRA CARDONA.

Subdirectora de Gestión Corporativa

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ -
UAECOB**

Calle 20 No. 68 A – 06

Correo Electrónico: quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS
RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON
CORTE AL 30 DE ABRIL DE 2021**

Respetada Doctora:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades 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 ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas por la entidad a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Indicador de Cumplimiento:

Página número 1 de 4

Documento Electrónico: a17745c3-b53a-4f6b-9023-f2f5a78c0004

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

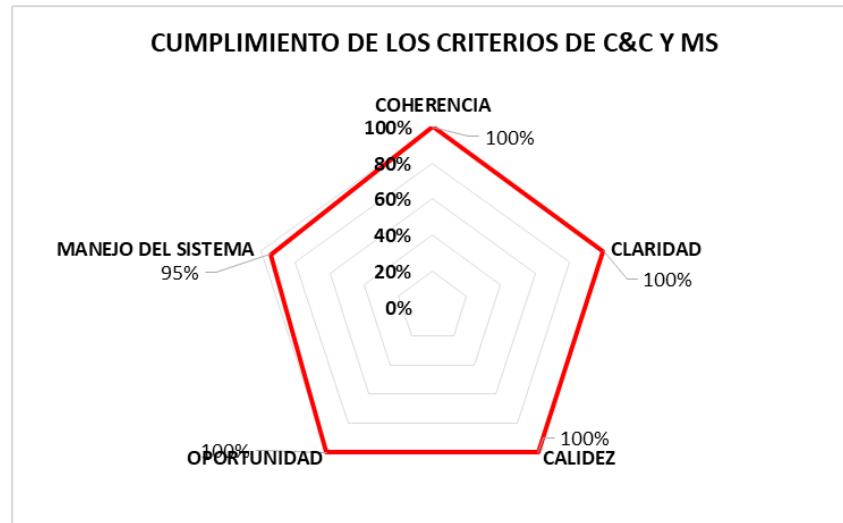
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.580** requerimientos cerrados en el mes de abril de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **19** respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá.

Del total de requerimientos analizados, **01** es decir el **5%** de la muestra, falla en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
441	19	19	0	19	0	19	0	19	0	1
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	5%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1082402021	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	SI	La fecha de radicado de respuesta es inferior a la fecha de ingreso de la petición

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. *(Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)*

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Dentro de la respuesta analizada, el requerimiento No. **1082402021**, falla en el manejo del Sistema, dado que la fecha de radicado de respuesta es inferior a la fecha de ingreso de la petición.

En relación con la información presentada anteriormente el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 30 de abril de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá es del **95%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **96%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Para el periodo objeto de evaluación, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá no presentó peticiones pendientes de cierre en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECCION DISTRIAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE