

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: correspondencia@bomberosbogota.gov.co

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS
EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE
PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE
AL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022.**

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá - UAECOB frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 30 de septiembre de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

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 Índice de Cumplimiento:

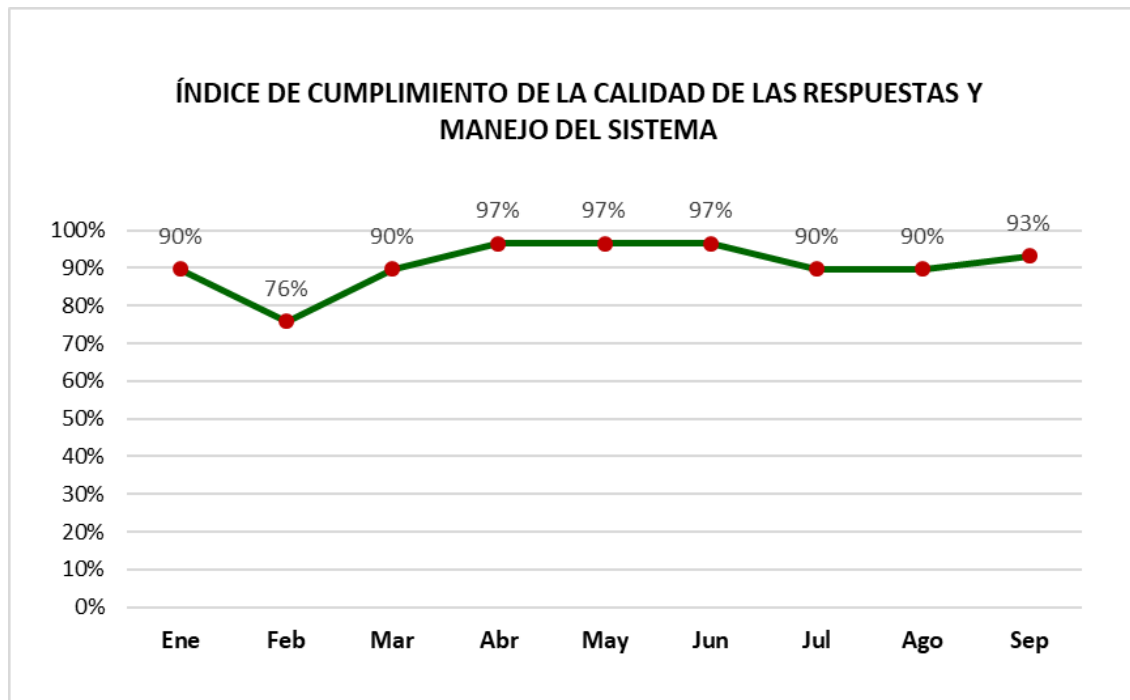
El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la entidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre del 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % Índice de cumplimiento septiembre | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|
| 29 | 2 (7%) | 93% | 91% |



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

| MUESTRA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | MANEJO DEL SISTEMA | |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|
| | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple |
| | | | | | | | | | | |

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.

| | | | | | | | | | | |
|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|
| 29 | 28 | 1 | 28 | 1 | 28 | 1 | 27 | 2 | 27 | 2 |
| | 97% | 3% | 97% | 3% | 97% | 3% | 93% | 7% | 93% | 7% |

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá – UAECOB a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|------------------------------------|----|----|----|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3157082022 | SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO | NO | NO | NO | NO | NO | -El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición. -El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano. |
| 3411982022 | SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO | SI | SI | SI | NO | NO | -El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. -El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. |

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

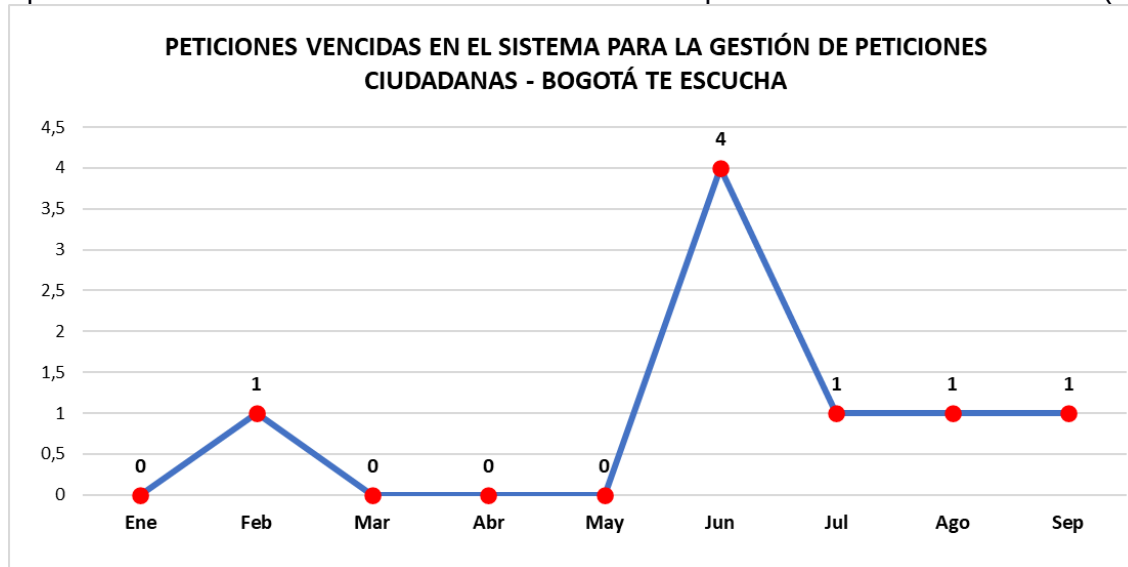
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de septiembre de 2022:

| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Año Asignación | Días de vencimiento |
|------------------------|-----------------------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 0 | 2022: 1 | 10 días de vencimiento |

Para el periodo objeto del análisis, la petición vencida se encuentra en la Subdirección de Gestión Corporativa.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a septiembre), durante los primeros meses de la vigencia se evidenció una tendencia constante de cumplimiento en términos de ley para dar respuesta la ciudadanía, respecto al mes inmediatamente anterior el número de peticiones se mantuvo en una (1).



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**².

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **1** petición cerrada por desistimiento tácito, la cual está pendiente por cargue del acto administrativo motivado, el cual se relaciona en el siguiente cuadro:

| No. de petición | Dependencia | Tipo de petición | Estado de petición |
|-----------------|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
| 3088692022 | OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | Cerrado por desistimiento tácito |

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de septiembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá – UAECOB durante el mes de septiembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **93%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **7%** respectivamente, así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **1** petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Al respecto, teniendo en cuenta la mesa de trabajo realizada el pasado 15 de julio de 2022 con la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá – UAECOB, donde fueron socializadas las acciones correctivas y preventivas que viene adelantando la entidad con las diferentes dependencias con el propósito de alcanzar el cumplimiento del 100% en los indicadores de calidad y gestión oportuna de las peticiones ciudadanas de acuerdo a lo establecido en la ley, por lo anterior y dado a los resultados que ha venido obteniendo la entidad los invitamos a continuar y reforzar dichas estrategias con el fin de lograr el cumplimiento del 100% en los indicadores de calidad y así como la gestión según los términos establecidos por la Ley 1755 del 2015.

En relación con la comunicación con numero de radicado 1-2022-29879 del 18 de octubre de 2022 remitida por la Entidad nos permitimos informar:

En relación al requerimiento No 2430532022, del informe de calidad a corte de 31 de julio de 2022 radicado 2-2022-24880, donde nos indican que se hace uso correcto del sistema, una vez analizada nuevamente la petición se identifica que en la respuesta se está solicitando aclaración al peticionario para dar una respuesta de fondo, sin hacer uso de la opción del mismo, por ende el peticionario no puede complementar o aclarar la solicitud y la entidad no puede remitir una respuesta de fondo, por lo cual es necesario mantener la observación realizada en el informe

En relación al requerimiento No 271181202, del informe de calidad a corte de 31 de julio de 2022 radicado 2-2022-24880, el canal por el cual se recibe la petición es Escrito, por ende se debe escanear y cargar la solicitud textual del peticionario, una vez analizada

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibídem*.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “*Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.*”

nuevamente la petición no se evidencia el cargue de la solicitud escrita del peticionario, por lo tanto no se puede validar si efectivamente la respuesta que remitió la entidad cumple con los criterios de Calidad, por anterior, la evaluación emitida en el informe en mención se debe mantener.

En relación a las peticiones No 2989812022 del informe de calidad a corte de 31 de agosto de 2022 radicado 2-2022-28336, corresponde a una solicitud que ingresa por canal E-mail, es importante recordar que se debe cargar la solicitud textual del peticionario, es decir un pantallazo del correo electrónico junto con los documentos adjuntos, en este caso, una vez analizada la petición nuevamente, pudimos identificar que no se cargó un pantallazo textual de la solicitud ciudadano como lo indica el manual para la gestión de peticiones ciudadanas, el documento que se ve en el aplicativo corresponde a un archivo adjunto, por lo anterior no se puede validar si la respuesta remitida por la entidad cumple con los criterios de calidad. Respecto al requerimiento No 2818502022 del informe con corte a 31 de agosto de 2022, el canal por el cual se recibe la petición es Escrito, por ende, se debe escanear y cargar la solicitud textual del peticionario, una vez analizada nuevamente la petición no se evidencia el cargue de la solicitud escrita del peticionario, por lo tanto, no se puede validar si efectivamente la respuesta que remitió la entidad cumple con estos criterios. Por anterior, la evaluación emitida en el informe se debe mantener en los dos casos.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por este que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

- *Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema “Solicitud por Ampliación” y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.*
- *De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado “Respuesta Parcial” y no el de*



respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTA - UAECOB - JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO - correspondencia@bomberosbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO