

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 OCTUBRE 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 31 de octubre del 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.

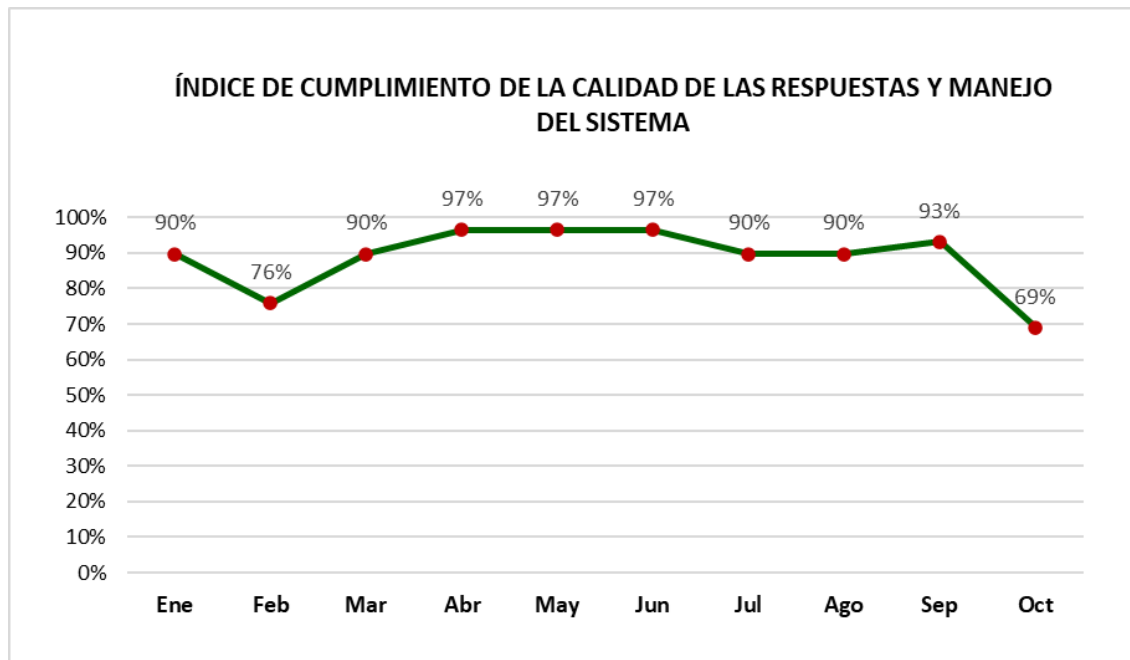
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

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 octubre 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 octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	9 (31%)	69%	89%



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
29	24	5	24	5	24	5	20	9	20	9
	83%	17%	83%	17%	83%	17%	69%	31%	69%	31%

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.

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.

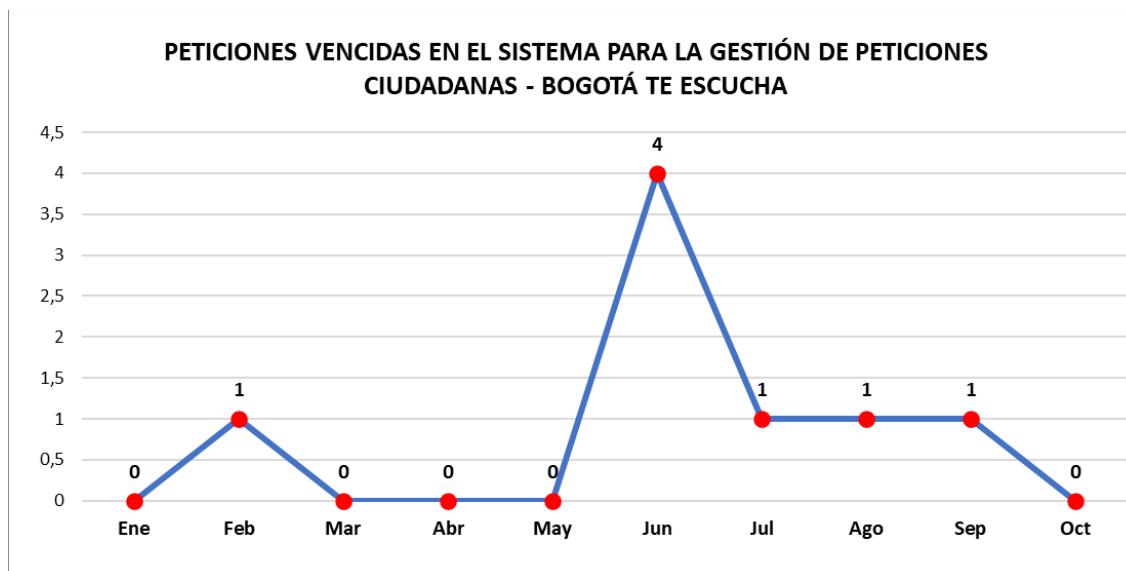
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3463872022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3632322022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO	NO	NO	NO	NO	NO	
3724052022	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	
3507522022 3455622022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
3322572022	COORDINACIÓN CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
3465752022 3720932022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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.
3510292022	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -El requerimiento no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

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 consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión

de Peticiones Ciudadanas del mes de enero de 2022, la entidad a corte 31 de octubre de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



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

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 octubre), 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 bajo a cero.

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 octubre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá – UAECOB durante el mes de octubre 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 **69%** teniendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **31%** respectivamente.

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 obtuvo la entidad para el mes evaluado, 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.

Respecto a la comunicación remitida por la Entidad con radicado interno de la Secretaria General No 1-2022-31444 del 1 de noviembre de 2022, con relación al reporte de Estándares e Indicadores de Trámites III Trimestre 2022, y el radicado No 1-2022-31445 del 1 de noviembre de 2022 en relación a los informes de calidad de las respuestas emitidas en el sistema correspondientes a los meses de julio y agosto del cual informamos lo siguiente:

Respecto al requerimiento No 2430532022 con la observación El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan aclaración y se da cierre por Respuesta Definitiva, la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, una vez evaluada nuevamente se puede identificar que la respuesta remitida al ciudadano se está solicitando aclaración de información por lo cual no es una respuesta de fondo, razón por lo cual se debe mantener la observación realizada en el informe de calidad del mes de julio.

Respecto a la observación del requerimiento No 2711812022 no se ve adjunto el documento con la solicitud ciudadana, la cual ingreso por canal escrito el cual debe ser cargado en el sistema, por esta razón no se puede validar si la respuesta emitida por la entidad es correcta, por esta razón se debe mantener la observación hecha en el informe de calidad del mes de julio.

Respecto al requerimiento No 2989812022, de acuerdo a lo establecido en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas si la petición ingresa por correo electrónico se debe subir al sistema una copia textual junto con los archivos adjuntos, realizada una segunda revisión de la petición se identificó que fue cargada en el aplicativo solo los documentos adjuntos sin la copia del correo, por lo anterior no es posible validar si la respuesta cumple con los criterios de calidad, por lo anterior se debe mantener la calificación realizada en el informe de calidad del mes de agosto.

Respecto al requerimiento No 2818502022, una vez realizada una segunda revisión, no se ve adjunto el documento con la solicitud ciudadana, la cual ingreso por canal escrito el cual debe ser cargado en el sistema, por esta razón no se puede validar si la respuesta emitida por la entidad es correcta, por esta razón se debe mantener la observación hecha en el informe de calidad del mes de agosto.

Respecto al requerimiento No 2240572022, corresponde a una solicitud de acceso a información la cual se debe atender en 10 días hábiles según lo que establece la ley vigente, si se respondió en el día 15 efectivamente se atendió fuera de términos de ley, en

cuanto a los requerimientos No 2469192022 y 2601612022 no se reportaron como vencidos en los informes de calidad de julio y/o agosto.

Por lo anterior agradecemos el interés demostrado por la entidad en mejorar los indicadores de calidad, así como el cumplimiento de los términos de ley en la atención de las peticiones ciudadanas, los invitamos en continuar y reforzar las acciones preventivas y correctivas que vienen adelantando esto con el objetivo de alcanzar el 100% en los criterios de calidad.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** *archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.*
- **Buzón:** *archivo con el formato ingresado al Buzón.*
- **Redes Sociales:** *pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.*
- **Escrito:** *archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. “...”*

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por



donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

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