



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

AMALIN ARIZA MAHUAD

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 EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DEL 2023.

Respetada Doctora:

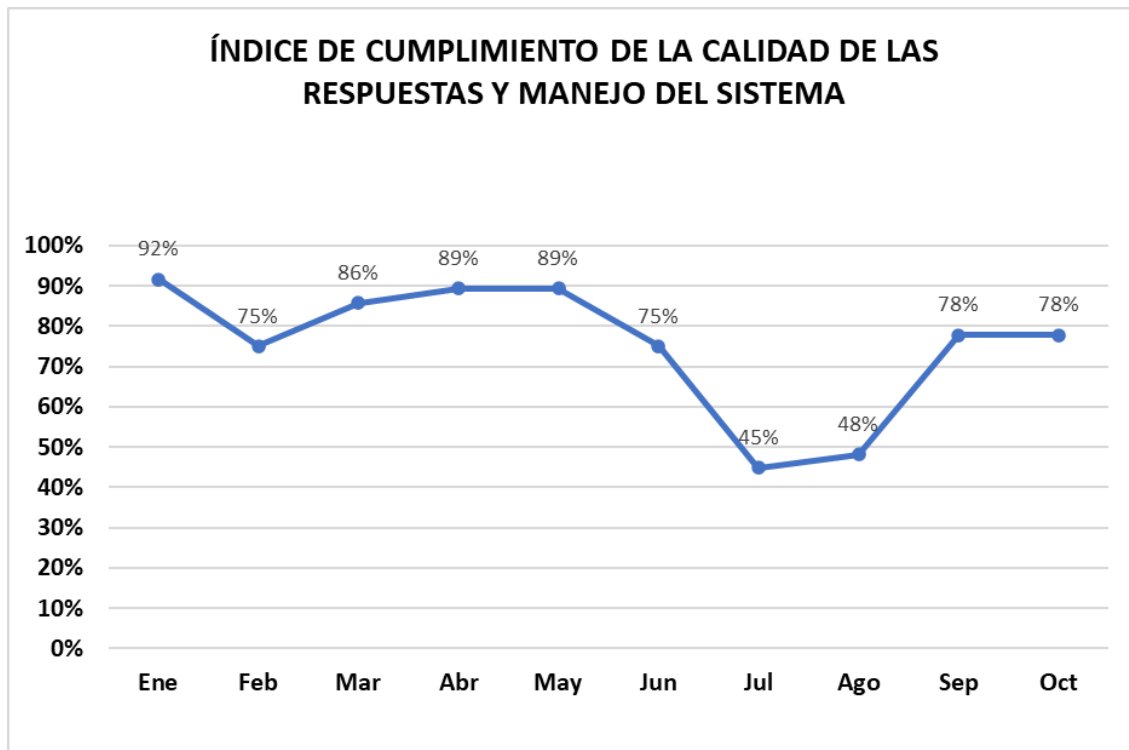
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de octubre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al plan de mejoramiento

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
27	6 (22%)	78%	75%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

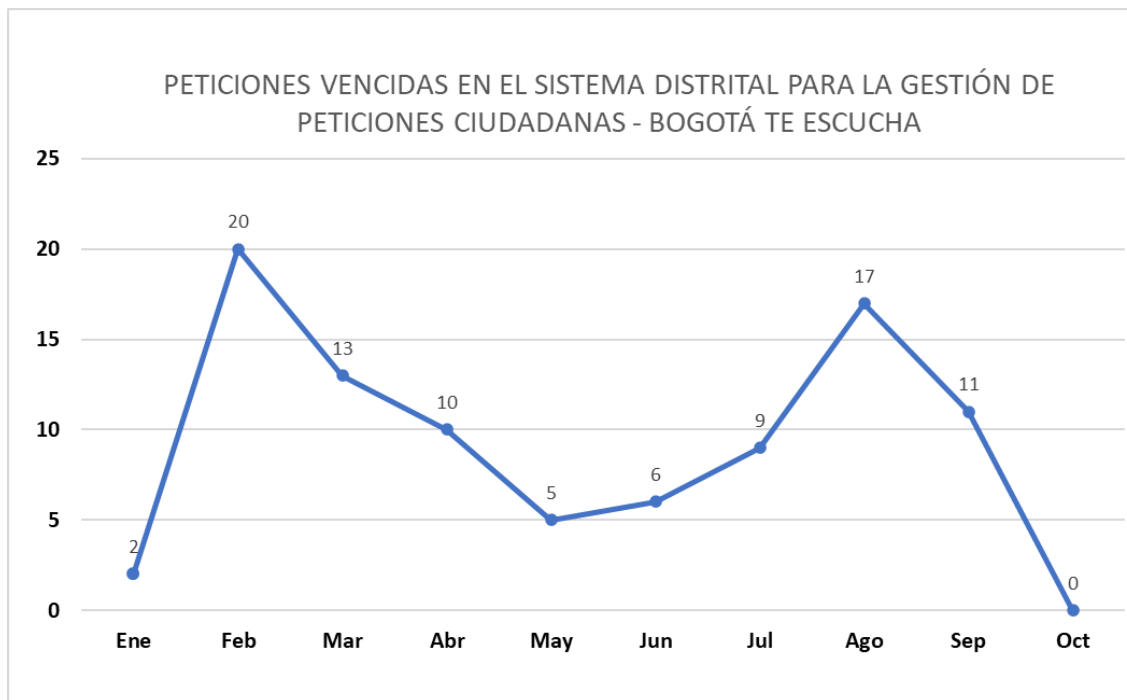
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4251592023	SUBDIRECCION OPERATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
4342512023	SUBDIRECCION GESTION HUMANA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad puesto que la petición contiene información de carácter sensible o reservada, por lo que NO se debe crear en el sistema, de conformidad con el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4352272023	EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	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.
4327282023	SUBDIRECCION OPERATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	
4325762023	SUBDIRECCION GESTION HUMANA	SI	SI	SI	NO	NO	- Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
4569432023	SUBDIRECCION OPERATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, pues-

							to que, si la entidad que recepciona no es la competente de dar respuesta a la petición ciudadana, se debe utilizar el evento "trasladar" y no dar cierre con respuesta definitiva.
--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad no presentó peticiones vencidas.



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

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos nos encontramos en el primer mes se seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá - UAECOB con radicado E-01052-2023DD6915-UEACOB del 23 de octubre del 2023 y radicado interno de la Secretaria General 1-2023-29619 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Se realizará mesas de trabajo internas con los designados de las dependencias sobre el procedimiento interno para el manejo de las PQRS	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
2. Se realizará mesas de trabajo internas reiterando sobre las peticiones que deben ser cargadas en el sistema de Bogotá te escucha son únicamente solicitudes de la ciudadanía a partir del manual de peticiones	31/08/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
3. Se remite una vez por semana alertas tempranas para evitar el vencimiento de las peticiones y así las dependencias se encuentren notificadas del estado de dichas peticiones.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
4. Se remite una vez por semana alertas tempranas para evitar el vencimiento de las peticiones y así las dependencias se encuentren notificadas del estado de dichas peticiones.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
5. Se realiza un espacio de capacitación y sensibilización al personal encargado de la gestión de PQRS en lo referente a lenguaje claro en la calidad de las respuestas emitidas a requerimientos ciudadanos.	15/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.

Esperamos que las anteriores acciones enmarcadas en el plan de mejoramiento remitido, permita alcanzar y mantener en un 100% el índice de cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma que dichas acciones permitan reducir a cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

Por otro lado, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, confirmamos la recepción del comunicado remitido por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá - UAECOB con radicado E-01052-2023DD7787-UEACOB del 21 de noviembre del 2023 y radicado interno de la Secretaria General 1-2023-33036 en el que se indica las acciones correctivas implementadas a las observaciones hechas en el informe de calidad correspondiente al mes de septiembre 2023 con radicado de salida No 2-2023-29886 de la Secretaría General, al respecto a cada petición indicamos:

- **3547022023:** a 27 de noviembre del 2023 y tras una nueva revisión del requerimiento en Bogotá Te Escucha, no se evidencia el cargue de la respuesta correcta a la solicitud ciudadana.
- **3567992023:** Se evidencia el cargue del formato el día 7/11/2023.
- **3401482023:** se evidencia que el peticionario radico la solicitud por correo electrónico el día 27/06/2023 al correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, y se dio respuesta definitiva el día 22/8/23, y se carga la respuesta el día 1/09/2023, por lo tanto, si se respondió fuera de términos y si se cargó en Bogotá Te Escucha extemporáneamente, se recuerda la importancia de registrar las peticiones ciudadanas en el sistema en cuanto se radican en la entidad.
- **3578992023:** se evidencia que el peticionario radico la solicitud por correo electrónico el día 23/05/2023 al correo quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, y se dio respuesta definitiva el día 30/8/23, y se carga la respuesta el día 8/09/2023, por lo tanto, si se respondió fuera de términos y si se cargó en Bogotá Te Escucha extemporáneamente, se recuerda la importancia de registrar las peticiones ciudadanas en el sistema en cuanto se radican en la entidad.
- **3669092023:** se evidencia que el peticionario radico la solicitud por correo electrónico el día 13/06/2023 al correo quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, y se dio respuesta definitiva el día 31/8/23, y se carga la respuesta el día 1/09/2023, por lo tanto, si se respondió fuera de términos y si se cargó en Bogotá Te Escucha extemporáneamente, se recuerda la importancia de registrar las peticiones ciudadanas en el sistema en cuanto se radican en la entidad.
- **3505822023:** se evidencia que el peticionario radico la solicitud por correo electrónico el día 9/08/2023 al correo quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, y se dio respuesta definitiva el día 4/09/23, y se carga la respuesta el día 11/09/2023, por lo tanto, si se respondió fuera de términos y si se cargó en Bogotá Te Escucha extemporáneamente, se recuerda la importancia de registrar las peticiones ciudadanas en el sistema en cuanto se radican en la entidad.

Una vez revisadas las peticiones indicamos que las observaciones hechas en el informe se deben mantener.

Dentro del proceso de implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de servicio a la Ciudadanía, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos venido creando una herramienta que permita a todas las entidades distritales, contar con información actualizada de los resultados obtenidos tanto en la evaluación y seguimiento a la gestión y trámite de las peticiones ciudadanas, como a los monitoreos en los diferentes canales de atención (Presencial, virtual y telefónico) dispuestos para los ciudadanos.

En ese sentido, nos complace compartir con todos ustedes el link a través del cual podrían acceder a la herramienta Power BI, la cual será presentada a todos ustedes en la próxima comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.



Esperamos que esta herramienta les sirva para tener a mano los resultados de las evaluaciones y mediciones realizadas frente a la prestación del servicio a la ciudadanía, y les permita contar con información necesaria para la toma de decisiones en el marco del mejoramiento continuo que hemos venido trabajando.

A continuación, encontrarán el link de acceso:

[https://app.powerbi.com/view?
r=eyJrljoiNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhliwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjdjNCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhliwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjdjNCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee)

Estaremos en total disposición de resolver todas sus dudas frente a la información y al manejo del Power BI, así como a realizar el acompañamiento que requiera la Entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIAL 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

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: a5b4e6e7-2cd6-4dab-b06d-b5e5aa738a4d

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL