



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 MAYO DEL 2024.

Respetada Doctora:

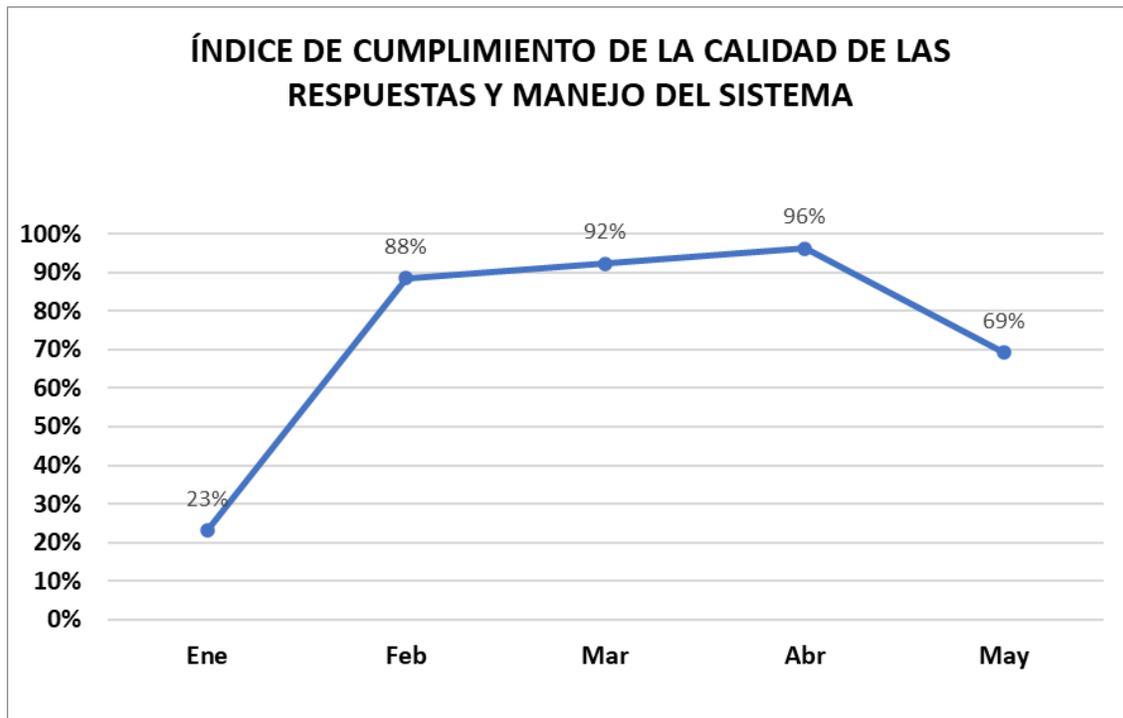
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al plan de mejora, así:

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 2024
26	8 (31%)	69%	74%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

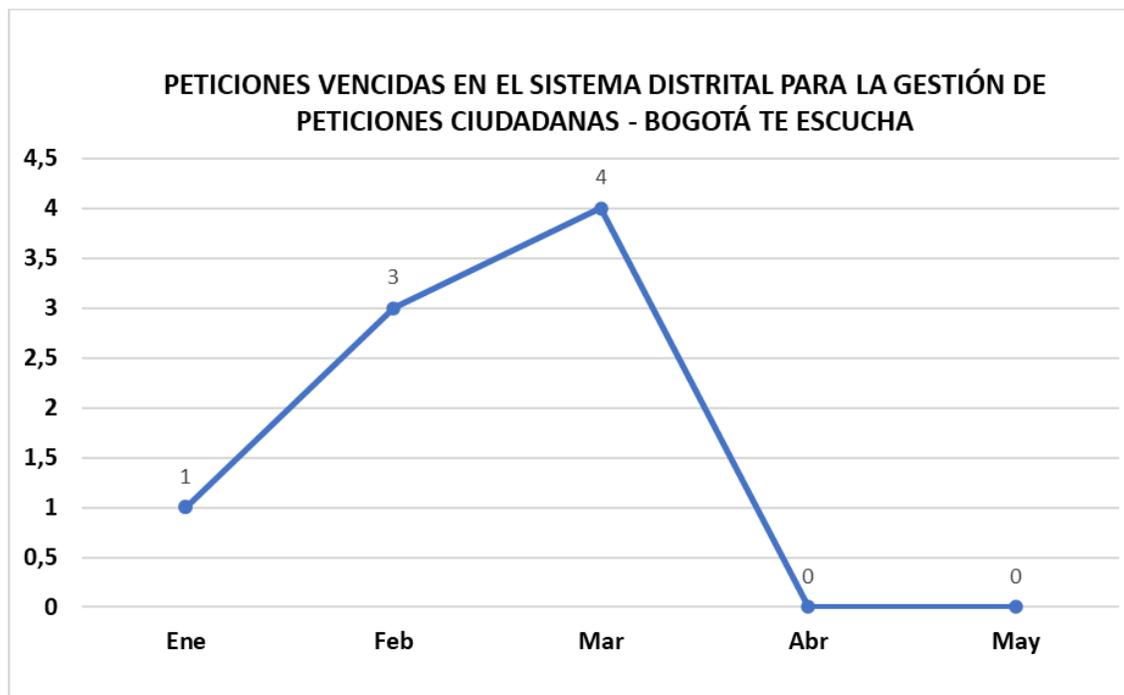
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2530302024	EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica, en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
2727662024 2525142024 2603962024 2496342024 2586922024	EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad puesto que, de acuerdo con el manual para la gestión de peticiones ciudadanas en su numeral 4.1 Peticiones verbales resueltas en el primer nivel de servicio, no deben ser registradas en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2515052024	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	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.
2223872024	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	NO	NO	NO	NO	NO	

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 ha gestionado las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la Ley.



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

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 **6** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, por lo que se relaciona los radicados: **2123882024, 2186642024, 2298732024, 2357632024, 2376092024 y 2376102024.**

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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 que nos encontramos en el tercer mes de seguimiento de los ajustes al plan de mejoramiento remitido por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá - UAECOB con radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 del 20 de marzo del 2024 y radicado interno de la Secretaría General 1-2024-11152 en el que se definieron las siguientes acciones complementarias:

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	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
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	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
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	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
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	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
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	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
6. Mesa de trabajo equipo servicio al ciudadano - Se realiza mesa de trabajo con el equipo de servicio ciudadano el día 8 de marzo de 2024, indicando la importancia de usar de manera adecuada la opción de "canal" a partir de la recepción de la petición del ciudadano, evitando hacer uso de manera incorrecta el sistema de Bogotá te Escucha como también, la importancia de brindar respuestas a los ciudadanos de fondo y dentro de los términos.	31/03/2024	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.



--	--	--

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad en el periodo sujeto de evaluación, se puede evidenciar que las observaciones en las respuestas emitidas por la entidad persisten, por lo tanto, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitamos respetuosamente continuar y reforzar las acciones enmarcadas en el plan de mejoramiento remitido, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
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

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ