

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
BOGOTÁ INFORME MENSUAL DE PQRSD**

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
ABRIL DE 2021**

La Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión de Servicio a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, tiene dentro de sus funciones: art. 11 numeral 15, del Decreto 555 de 2011; “Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos”.

En este sentido a continuación se presenta la gestión y resultados del desempeño de las áreas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y Denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía, durante el mes de abril de 2021, gestión que se enmarca además en lo establecido en el Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital” y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

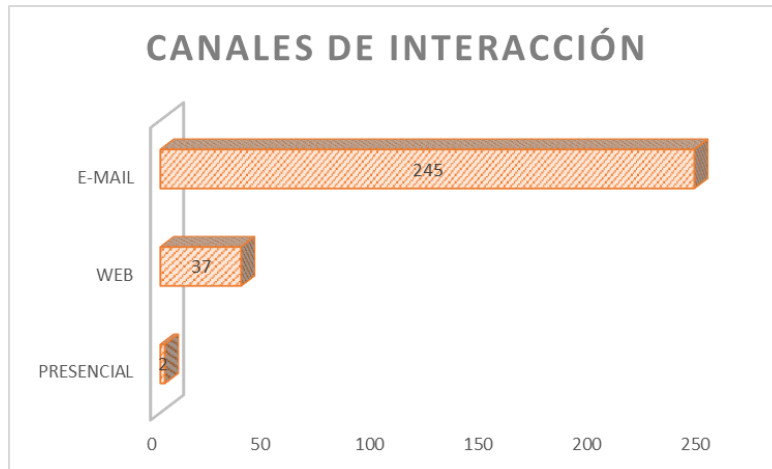
**1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD
ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
(UAECOB)
ABRIL 2021**

La UAECOB en su compromiso con la ciudadanía y garantizando una gestión clara, oportuna y transparente de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, ha registrado las peticiones ingresadas por los diferentes canales con los que cuenta la entidad en el sistema distrital de quejas y soluciones Bogotá te escucha con el fin de realizar el respectivo seguimiento de estas.

El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de abril 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a doscientos ochenta y cuatro (284).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

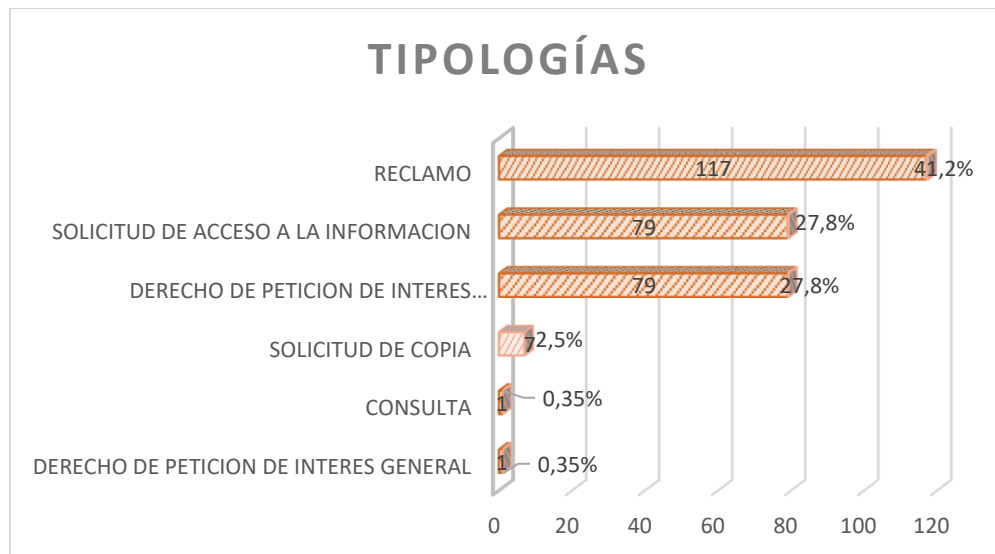
En el mes de abril 2021 el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con doscientos cuarenta y cinco (245) requerimientos, seguido del canal WEB con treinta y siete (37) requerimientos y de forma presencial dos (2) requerimientos.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de marzo 2021 en cual se registraron un total de cuatrocientos (400) requerimientos, el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con trescientos treinta (330) requerimientos, seguido del canal WEB con sesenta y cinco (65) requerimientos, por medio del buzón de sugerencias cuatro (4) requerimientos y por medio presencial un (1) requerimiento, esto indica que, entre el mes de marzo de 2021 y el mes de abril 2021, se generó una diferencia de ciento dieciséis (116) con una diferencia del 39%, requerimientos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha. En términos estadísticos se puede afirmar que la cantidad de peticiones tiene una variación descendente de abril a marzo, esto debido al avance de expedición de conceptos por parte de la dependencia Subdirección de Gestión del Riesgo.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



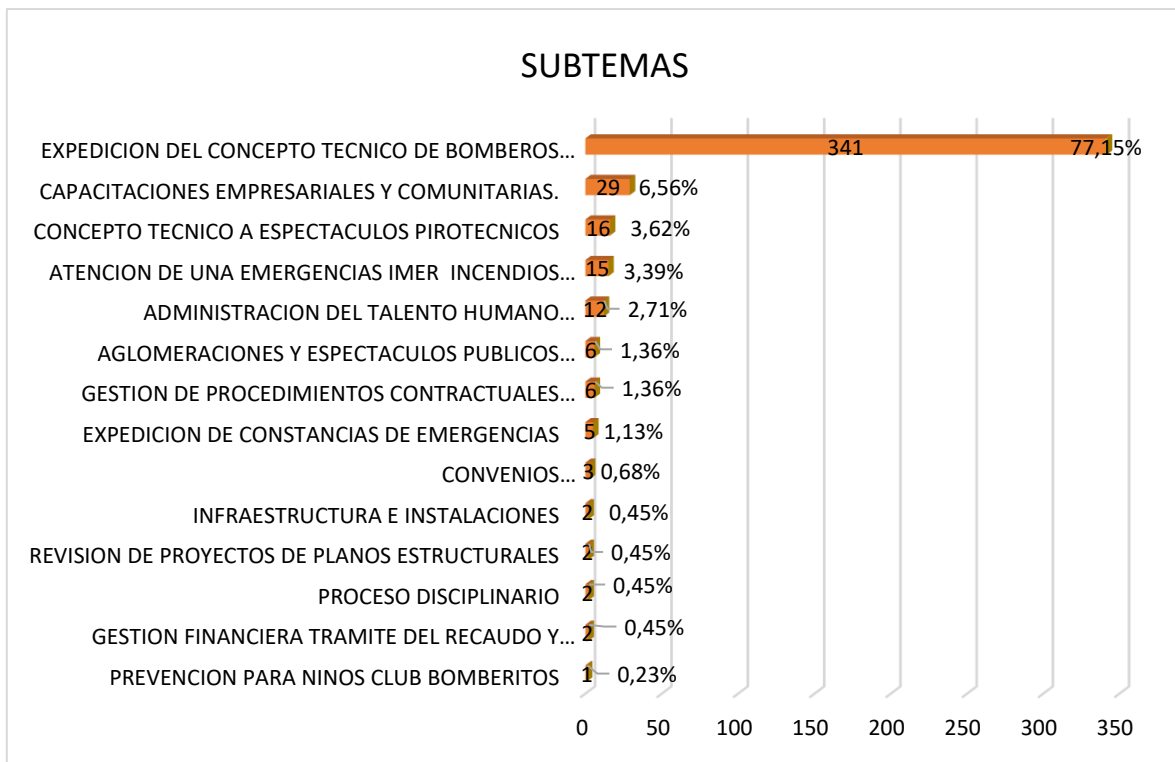
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo a la gráfica, la tipología de petición el requerimiento reclamo represento una mayor participación en un 41,2% con ciento catorce (117) solicitudes, seguido del 27.8% con setenta y nueve (79) solicitudes de acceso a la información, setenta y nueve (79) derechos de petición de interés particular con un 27.8%, siete (7) solicitudes de copia con un 2.5%, un (1) derecho de petición de interés general con un 0,35% y una (1) consulta con un 0.35%.

Ahora, al comparar los datos con marzo de 2021, el resultado indica que, del total de requerimientos efectuados, el requerimiento reclamo represento una mayor participación en un 45,5% con ciento ochenta y dos (182) solicitudes, seguido del 31% con ciento veinte cuatro (124) derechos de interés particular, setenta y un (71) solicitud de acceso a la información con un 17,8%, ocho (8) solicitudes de copia con un 2%, siete (7) quejas con un 1,8%, cinco (5) derechos de petición de interés general con un 1,3%, dos (2) consulta con un 0.5% y una (1) sugerencia con un 0.3%.

De acuerdo con la información se identifica una disminución significativa de los reclamos en un 5,4% debido a que la ciudadanía ha obtenido su concepto técnico dentro de los tiempos establecidos, sin embargo esto se debe a la articulación realiza con la subdirección de gestión del riesgo para agilizar el proceso.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para este período, el subtema más reiterativo fue, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio con una frecuencia de ciento diecisiete (341) solicitudes, la principal solicitud fue la información para el proceso de adquisición del concepto técnico de seguridad humana, a lo que, en respuesta, por supuesto se le informo a la ciudadanía que de conformidad a la Resolución 731 de 2021 en la que resuelve entre otros aspectos:

artículo 1. "En virtud del Decreto 491 de 2021 en especial su artículo 8, prorróguese automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia del concepto técnico, en temas de seguridad humana y sistemas de protección contra incendios, hasta un (1) mes más, a partir de la declaratoria de superación de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social"

Podrán allegar a través del correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co de acuerdo con la naturaleza de su establecimiento el Certificado de Existencia o Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio o la entidad competente según sea el caso, indicando claramente: número de contacto, dirección del establecimiento y correo electrónico. Los documentos remitidos por la ciudadanía serán entregados al equipo encargado de verificar los requisitos mínimos y generar la liquidación e informarán a través del correo electrónico remitido con la solicitud si se cumple o no con los requisitos y en todo caso el proceso a seguir.

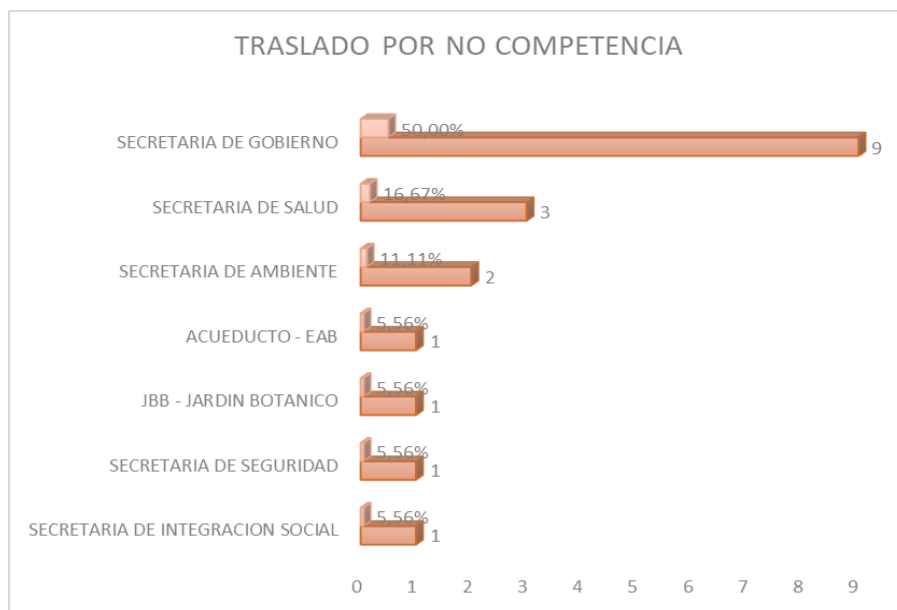
Adicionalmente, a los usuarios que ya se les había efectuado la visita y solicitaban la verificación del estado actual del radicado se les verifico por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico; si el canal de interacción se efectuaba telefónicamente se les indicaba la forma de solicitud del concepto técnico de manera personal o virtual.

Otro de los subtemas más reiterado, fue el de capacitaciones empresariales y comunitarias con (29) peticiones, concepto técnico a espectáculos pirotécnicos (16), atención de una emergencias IMER incendios materiales explosivos y rescates (15), administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos (12), aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional (6), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (6), expedición de constancias de emergencias (5), Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social (3), infraestructura e instalaciones (2), revisión de proyectos de planos estructurales (2), proceso disciplinario (2), gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad (2) y prevención para niños club bomberitos con (1).

En suma, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio que, para el mes de marzo 2021, tenía una frecuencia del 75.28%, el cual se mantiene en el mes de abril 2021 con un porcentaje del 77.15%, con ocasión la reactivación económica debido a que los establecimientos están dando apertura y reabriendo labores.

Dicho lo anterior se evidencia que, en comparación con el mes de marzo de 2021, en el que se distribuye los porcentajes de la siguiente manera; capacitaciones empresariales y comunitarias con (29) peticiones, concepto técnico a espectáculos pirotécnicos (11), atención de una emergencias IMER incendios materiales explosivos y rescates con (8) administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos con (6) aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional con (5), reclamo de datos habeas data con (2) expedición de constancias de emergencias (2). Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño de rentabilidad social con (2) gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad con (1) y proceso disciplinario con (1). Y en comparación en el periodo anterior al mes de abril la variación es semejante.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron dieciocho (18) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno, nueve (9) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Salud, tres (3) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Ambiente, dos (2) requerimientos.
- ✓ Acueducto – EAB, un (1) requerimiento.
- ✓ Jardín Botánico, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Seguridad, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Integración Social, un (1) requerimiento.

A hora, teniendo en cuenta que en el mes de marzo se trasladaron treinta (30) peticiones, y el mes de abril 18 requerimientos, es decir, existe una variación de doce (12) peticiones mes en comparación al periodo anterior.

6. VEEDURIAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobado

Para el mes de abril no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	56	237	293
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	91	10	101
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	10	10	20
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	17	17
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	4	1	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	3
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	1
Total general	164	278	442

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con ciento sesenta y cuatro (164) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron doscientos setenta y ocho (278), para un total de cuatrocientos cuarenta y dos (442) requerimientos, que se respondieron en términos de ley en un 99%, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es la Subdirección de Gestión del Riesgo, debido al aumento de solicitudes de expedición del concepto técnico.

En el marco de la contingencia, con la finalidad de garantizar a la ciudadanía la respuesta a su requerimiento de forma transparente y oportuna se ha habilitado en la página web de la entidad:

<http://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/respuestas-anonimos>, botón "ciudadano consulte aquí la respuesta a su requerimiento "PQRS" en el cual podrá visualizar la respuesta a su solicitud, lo anterior, en cumplimiento de las medidas adoptadas debido a la pandemia Covid-19.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIADIAS (DIAS DE GESTIÓN)

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	25	16	0	26	0	0	0	24
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	26	24	0	26	23	18	15	15	23
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	17	0	0	0	6	0	0	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	14	0	0	2	8	0	0	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	9	0	0	0	0	0	0	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	5	0	0	0	12	0	6	8
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	11	0	0	0	7	0	0	7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	3	0	23	14	1	4	0	3
Total	26	16	16	25	23	5	7	11	17

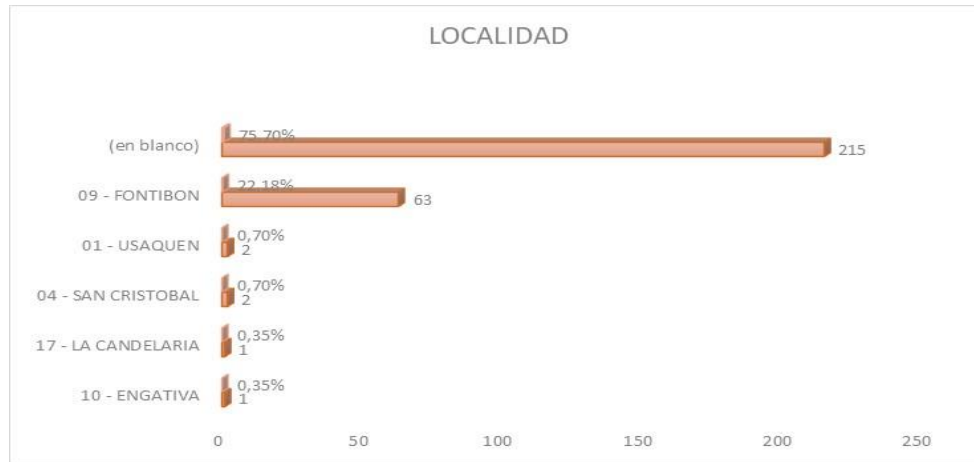
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Es preciso señalar que, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de petición, utilizado de acuerdo a cada una de las dependencias encargadas en contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de diecisiete (17) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior "marzo de 2021" en el que se reflejó un tiempo promedio de catorce (14) días hábiles en su gestión, se evidencia que hubo un aumento de 3 días promedio de manera general, como entidad se respetaron los tiempos establecidos por ley establecidos de acuerdo al decreto 491 de 2021 publicado a raíz de la contingencia ocasionada por la pandemia COVID -19, cabe resaltar que como entidad procuramos resolverlos en el menor tiempo posible dando cumplimiento a ley 1755 de 2015.

Frente a los tiempos de respuesta para el mes reportado, el panorama en términos generales cumple con los criterios normativos frente a la oportunidad, manteniendo los tiempos de respuesta y así su promedio, considerando que las medidas adoptadas, en cuanto a los reportes semanales enviados a los

responsables de cada área, para dar respuesta y cierre de los requerimientos, ha tenido efectividad en el logro del resultado en la reducción de los tiempos determinados por la Ley.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se evidencio que; existen peticionarios que no manifestaron la localidad de los hechos, representado con un 75.70% en un total de doscientos quince (215) peticiones en blanco, seguido de Fontibón con sesenta y tres (63) requerimientos, Usaquén con dos (2) requerimientos, San Cristóbal con dos (2) requerimientos, La Candelaria con una (1) petición y Engativá con una (1) petición.

En comparación con el periodo de marzo de 2021 el 79% de los peticionarios en trescientos dieciséis (316) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, lo que indica que la cifra en el mes de abril disminuyo en lo que concierne a los que no manifiestan localidad.

10. TIPO DE PETICIONARIO

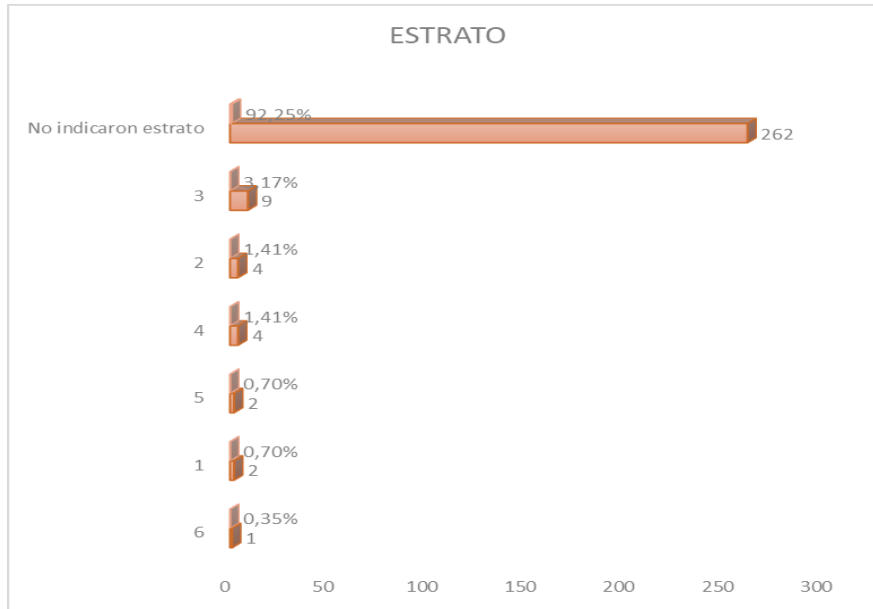


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, doscientos catorce (214) peticionarios son personas naturales, seguido de cincuenta y un (51) requirentes que son persona jurídica, diez (10) peticionarios que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento y nueve (9) peticiones de establecimiento comercial.

En comparación con el mes de marzo de 2021, doscientos cincuenta y seis (256) peticionarios son personas naturales, seguido por ciento veintidós (122) peticionarios son personas Jurídicas, catorce (14) son establecimientos comerciales y ocho (8) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento.

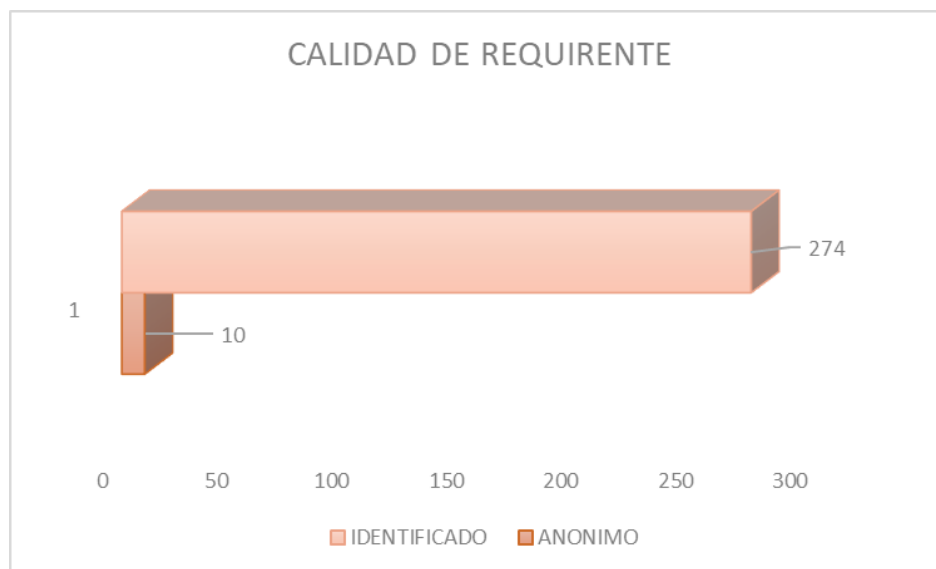
11. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, doscientos sesenta y dos (262) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3), se reflejaron nueve (9) peticiones, cuatro (4) peticiones en el estrato dos (2), cuatro (4) peticiones en el estrato cuatro (4), dos (2) peticiones en el estrato cinco (5), dos (2) peticiones en el estrato uno (1) y una (1) petición en el estrato seis (6).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: Doscientos setenta y cuatro (274) identificados y diez (10) anónimos, para un total de doscientos ochenta y cuatro (284) requerimientos, en este periodo se evidencia que son pocos los peticionarios que ingresaron como anónimos.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de abril 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a doscientos ochenta y cuatro (284).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con doscientos cuarenta y cinco (245) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta se ha sido eficiente, esto tiene una razón de ser, pues los reportes a cada proceso semanalmente han dado una mayor responsabilidad en cuanto a responder de manera oportuna cada requerimiento, de igual forma el cierre de los mismos en el sistema Bogotá Te Escucha.
4. De acuerdo a la Base de seguimiento del mes de abril el requerimiento de reclamo represento una mayor participación en un 40.1% con ciento catorce (114) solicitudes
5. En el mes reportado, se cerró con ciento sesenta y cuatro (164) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron doscientos setenta y ocho (278), para un total de cuatrocientos cuarenta y dos (442) requerimientos, evidenciando un aumento en las peticiones cerradas del periodo anterior debido al aumento de requerimientos ciudadanos solicitando el concepto técnico.
6. En comparación con el periodo de marzo de 2021, el 79% de los peticionarios en trescientos dieciséis (316) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, frente a un 75.70% con doscientos quince (215) para el periodo de abril, lo que indica que la cifra en el mes de abril disminuyó en lo que concierne a los que no manifiestan localidad, en el periodo de marzo a abril 2021.
7. Se evidenció que de doscientos ochenta y cuatro (284) requerimientos, hay doscientos setenta y cuatro (274) identificados y diez (10) anónimos, en este periodo.

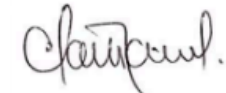
8. En términos generales respecto al mes de abril 2021, es muy bueno considerando las medidas adoptadas en cuanto a tiempos de respuesta y cierre de los diferentes requerimientos.

APROBADO PARA PUBLICACIÓN:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA
Defensora del Ciudadano
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

REVISADO PARA PUBLICACIÓN:




JASBLEIDI MOJICA CARDONA
Profesional Contratista
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

INFORMACIÓN VERIFICADA:



CESAR AUGUSTTO ZEA AREVALO
T. Profesional Contratista

PROYECTADO POR:



DIANA CAROLINA AGUILAR ROMERO
Contratista
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía