UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTA
INFORME MENSUAL DE PQRSD

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
DICIEMBRE DE 2020

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 diciembre de 2020, 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 OFICAL DE BOMBEROS (UAECOB) DICIEMBRE 2020

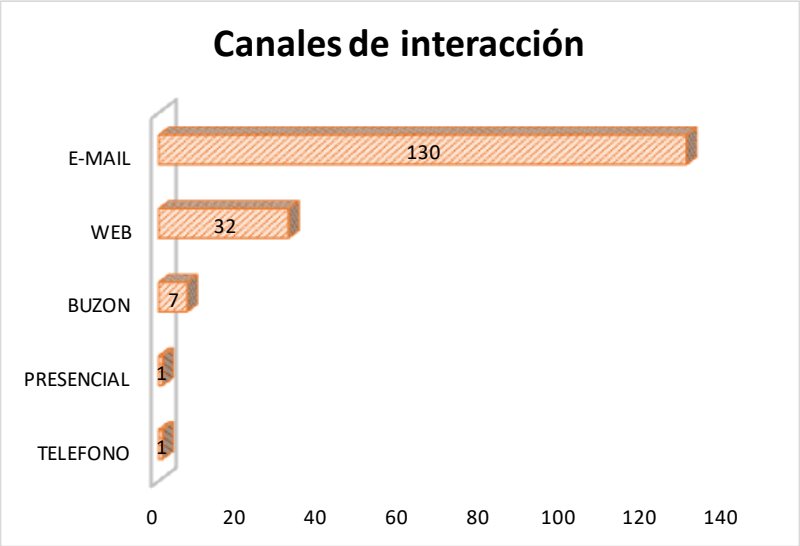
La UAECOB en su compromiso con la ciudadanía y garantizando una gestión clara, oportuna y transparente de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, ha registrado las peticiones ingresadas por los diferentes canales con los que cuenta la entidad en el sistema distrital de quejas y soluciones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

El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de diciembre 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento setenta y uno (171).

2. CANALES DE INTERACCION

En el mes de diciembre 2020 el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con ciento treinta (130) requerimientos, seguido del canal WEB con treinta y dos (32)

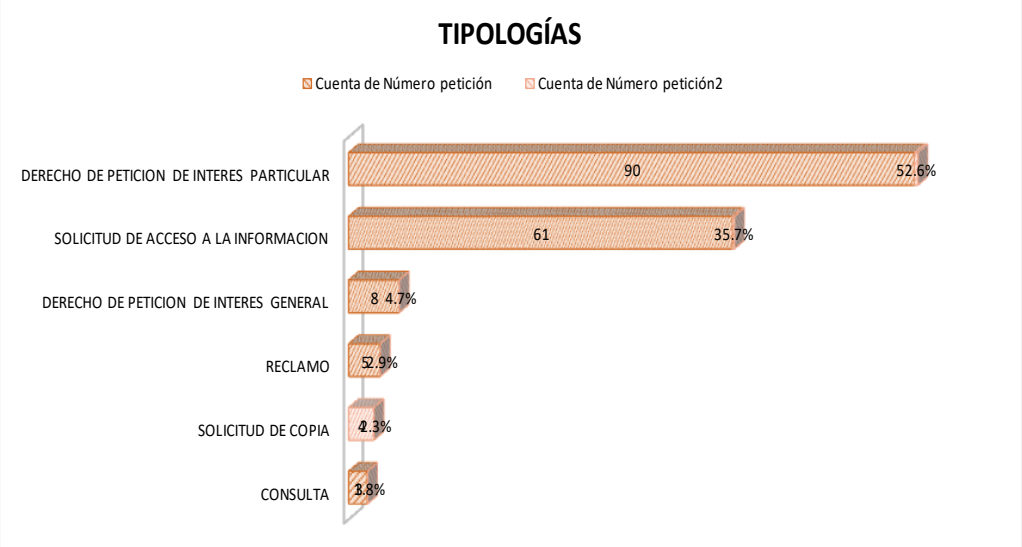
requerimientos, buzón de sugerencias con siete (7) requerimientos y presencial un (1) requerimiento.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de noviembre 2020 en cual se registraron un total de ciento setenta y nueve (179) requerimientos, el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con ciento treinta y cinco (135) requerimientos, seguido del canal WEB con cuarenta (40) requerimientos y buzón de sugerencias con cuatro (4) requerimientos, esto indica que, entre el mes de noviembre y el mes de diciembre 2020, se generó una diferencia de ocho (8) requerimientos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha. En términos estadísticos se puede afirmar que la cantidad de peticiones se mantiene estable.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo a la gráfica de tipología de la petición, el requerimiento de derecho de interés particular represento una mayor participación en un 52.6% con noventa (90) solicitudes, seguido de sesenta y un (61) solicitudes de acceso a la información con un 35,7%, ocho (8) derechos de petición de interés general con un 4,7%, cinco (5) reclamos con un 2,9%, cuatro (4) solicitudes de copia con un 2,3%, tres (3) consultas, con un 1,8%.

Ahora, si comparamos los datos con noviembre 2020, el resultado indica que, del total de requerimientos efectuados en este mes, el requerimiento de derecho de interés particular represento una mayor participación en un 53,1% con noventa y cinco (95) solicitudes, seguido de cincuenta y cuatro (54) solicitudes de acceso a la información con un 30,2%, diez (10) derechos de petición de interés general con un 5.6%, ocho (8) consultas con un 4.5%, siete (7) reclamos con un 3.9%, dos (2) solicitudes de copia, con un 1.1%, una (1) Denuncia por actos de corrupción con un 0.6%, una (1) queja con un 0.6% y una (1) felicitación con un 0.6%.

El requerimiento de acceso a la información y el derecho de interés particular fueron las modalidades de petición más solicitada para los meses de noviembre y diciembre, con ocasión al restablecimiento del servicio por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá-UAECOB.

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 noventa y siete (97) solicitudes, la principal solicitud fue la información para el proceso de adquisición del concepto técnico de seguridad humana, a lo que, en respuesta, se le informó a la ciudadanía que de conformidad a la Resolución 731 de 2020 en la que resuelve entre otros aspectos:

> *artículo 1. "En virtud del Decreto 491 de 2020 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.

Para los casos en los cuales se había efectuado la visita y solicitaban la verificación del estado de la solicitud se verificó por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico.

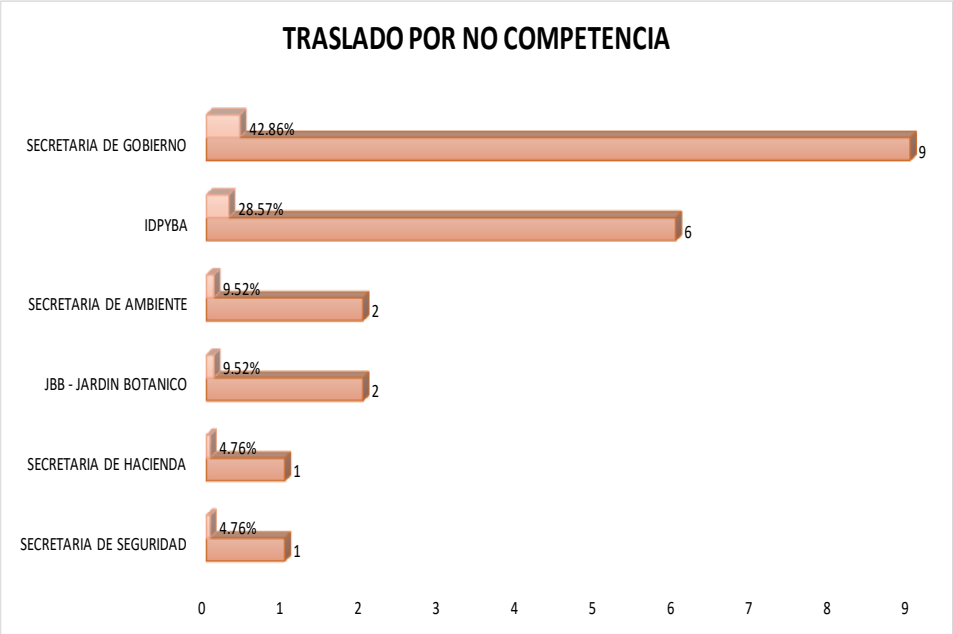
Otro de los subtemas más reiterado, fue el de capacitaciones empresariales y comunitarias con (7) peticiones, concepto técnico a espectáculos pirotécnicos. (7), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (6) atención de una emergencias IMER incendios materiales explosivos y rescates (6) expedición de constancias de emergencias (4), administración del talento

humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos (4) aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional (3) consulta de datos habeas data (1), proceso disciplinario (1).

En suma, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio que, para el mes de noviembre 2020, tenía una frecuencia del 68,10%, obtuvo un aumento en el mes de diciembre 2020 en un porcentaje del 71,32%, con ocasión a la información brindada por los diferentes canales de interacción de manera oportuna.

Dicho lo anterior, se evidencia que, en comparación con el mes de noviembre de 2020 en el que se distribuye los porcentajes de la siguiente manera; administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos (15), capacitaciones empresariales y comunitarias. (15), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (8) atención de una emergencias imer incendios materiales explosivos y rescates (6) infraestructura e instalaciones (4), concepto técnico a espectáculos pirotécnicos (4), expedición de constancias de emergencias (4), proceso disciplinario (3) aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional (3) revisión de proyectos de planos estructurales (1) gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad (1), traslado a entidades distritales (1), consulta de datos habeas data (1), convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social (1). Para el mes de diciembre se reportó un total de ciento treinta y seis (136) peticiones por respuesta definitiva.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron veintiún (21) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno nueve (9) requerimientos.
- ✓ IDPYBA seis (6) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Ambiente dos (2) requerimientos.
- ✓ Jardín Botánico dos (2) requerimientos.
- ✓ Secretaría de Hacienda un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Seguridad un (1) requerimiento.

Teniendo en cuenta que en el mes de noviembre se trasladaron diecisiete (17) peticiones, el flujo de peticiones remitidas para el mes de diciembre aumentó en un total de cuatro (4) peticiones.

6. VEEDURÍAS 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 diciembre no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	78	7	85
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	5	22	27
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	3	6	9
SUBDIRECCION OPERATIVA	4	4	8
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	0	5
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	1	1
Total general	95	41	136

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con noventa y cinco (95) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron cuarenta y un (41), para un total de ciento treinta y seis (136) requerimientos, que se cumplieron en un 100%, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es la oficina de atención a la ciudadanía, de manera análoga, para el mes de diciembre de 2020 se cerraron ochenta y cinco (85) requerimientos.

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-anónimos, 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)

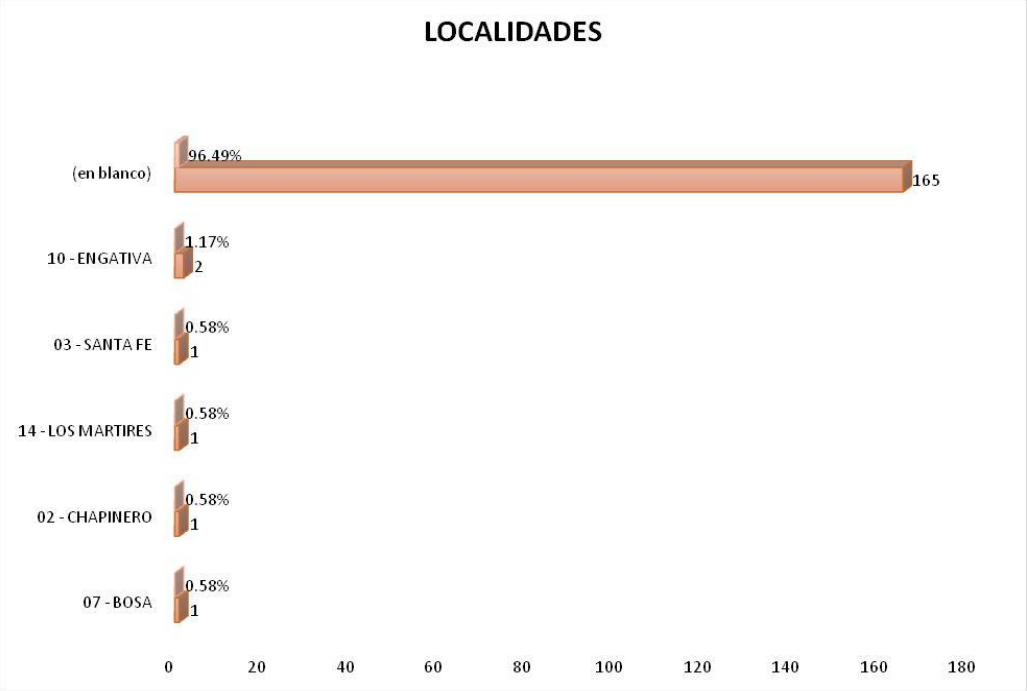
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	13	0	0	0	0	0	13
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	13	0	0	0	0	0	13
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	0	3	0	0	9	1	0	2
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	29	0	0	0	0	0	0	29
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	30	21	19	0	23	17	13	0	18
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	0	8	0	0	0	12	7	9
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	14	15	12	0	0	0	0	14
Total general	**16**	**19**	**8**	**12**	**23**	**13**	**4**	**7**	**7**

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 siete (7) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “noviembre 2020” en el que se reflejó un tiempo promedio de ocho (8) días hábiles en su gestión, se evidencia que se mantiene el tiempo promedio en cada gestión para los meses de noviembre y diciembre 2020; como entidad se respetaron los tiempos establecidos por ley establecidos de acuerdo al decreto 491 de 2020 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

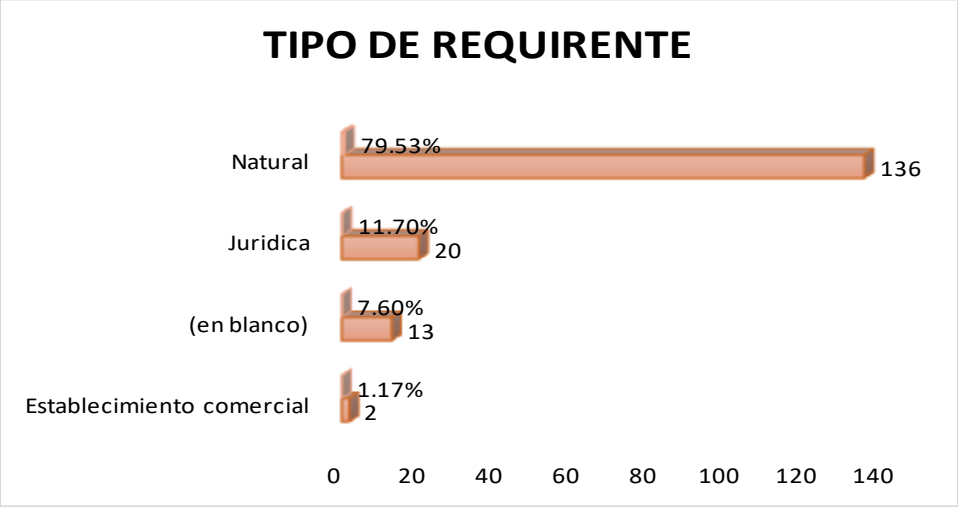


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 96,49% en un total de ciento sesenta y cinco (165) peticiones en blanco, seguido de Engativá con dos (2) requerimientos, Santa Fé con un (1) requerimiento, Los Martires con un (1) requerimiento, Chapinero con un (1) requerimiento y Bosa con una (1) petición.

En comparación con el periodo de noviembre de 2020 el 95,53% de los peticionarios no dieron a conocer la geolocalización, en este sentido, para diciembre de los ciento setenta y un (171) peticiones tan solo el 3.5%, dieron a conocer la localidad donde se generó la petición, manteniendo una cifra aproximada al periodo anterior “noviembre de 2020”.

10. TIPO DE PETICIONARIO

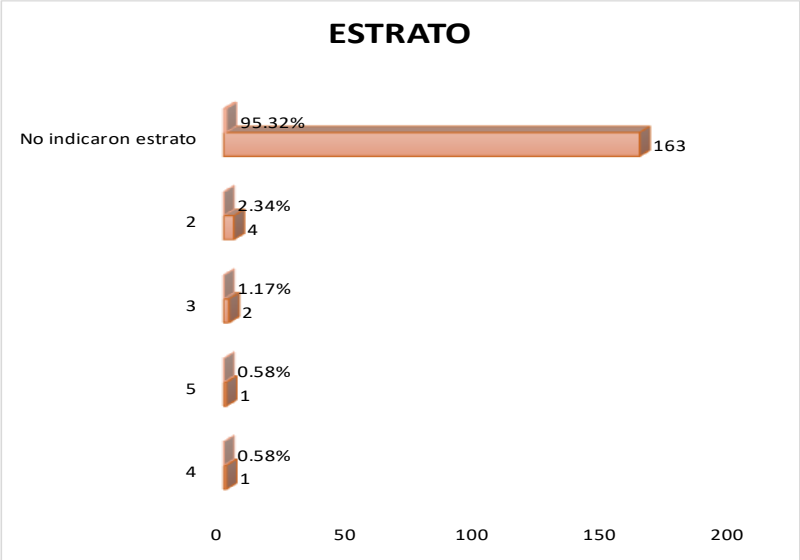


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, ciento treinta y seis (136) peticionarios son personas naturales, seguido por veinte (20) que son persona jurídica, trece (13) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento y dos (2) peticiones son establecimientos comerciales.

Verificada la información del mes anterior, el reporte arroja los siguientes datos: ciento treinta y cinco (135) peticionarios son personas naturales, seguido por veinte (20) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento, veinte (20) son persona jurídica, cuatro (4) peticiones son establecimientos comerciales. Confrontando la información de los periodos comprendidos entre noviembre y diciembre.

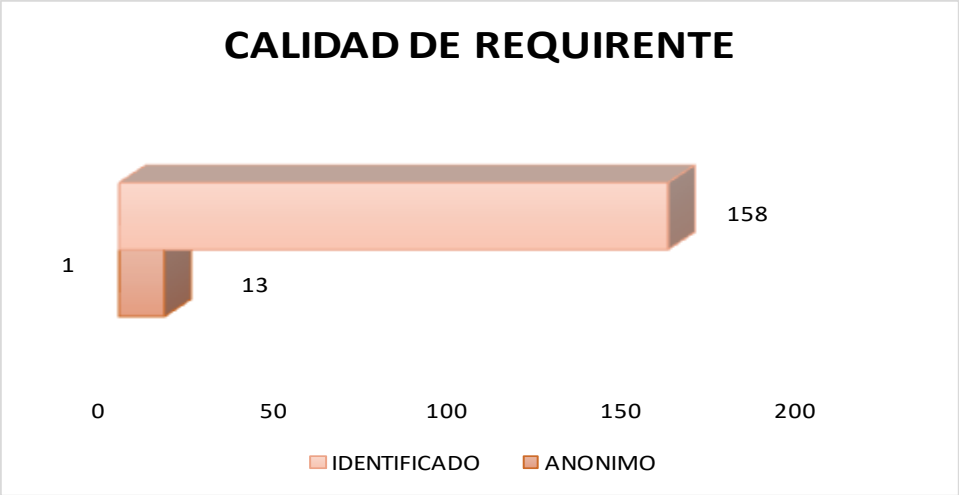
11. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, ciento sesenta y tres (163) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato dos (2), se reflejaron cuatro (4) peticiones, dos (2) peticiones en el estrato tres (3), una (1) petición en el estrato cinco (5), y con una (1) en el estrato cuatro (4)

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: ciento cincuenta y ocho (158) identificados y trece (13) anónimos, para un total de ciento setenta y un (171) 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 diciembre 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento setenta y uno (171).

2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento treinta (130) requerimientos.

3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta se ha disminuido de manera eficientemente, 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 diciembre el requerimiento de derecho de petición de interés particular representó una mayor participación en un 52,6% noventa (90) solicitudes.

5. En el mes reportado, se cerró con noventa y cinco (95) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron cuarenta y un (41), para un total de ciento treinta y seis (136) requerimientos.

6. En comparación con el periodo de noviembre de 2020 el 95,53% de los peticionarios no dieron a conocer la geolocalización, en este sentido, para diciembre de los ciento setenta y un (171) peticiones tan solo el 3.5%, dieron a conocer la localidad donde se generó la petición, manteniendo una cifra aproximada al periodo anterior “noviembre de 2020”.

7. Se evidencio que dé ciento setenta y un (171) requerimientos, hay ciento cincuenta y ocho (158) identificados y trece (13) anónimos, en este periodo.

8. En términos generales el mes de diciembre 2020, es muy asertivo 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 AUGUSTO ZEA AREVALO**
T. Profesional Contratista

PROYECTADO POR: **DIANA CAROLINA AGUILAR ROMERO**
Contratista
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía