

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

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB).....	2
2. CANALES DE INTERACCION.....	2
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	3
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	4
5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO 5	
6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO.....	5
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS DE GESTIÓN)	6
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	7
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	8
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	9
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	10
14. PENDIENTES.....	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

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

2

La Subdirección de Gestión Corporativa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos tiene dentro de sus funciones 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 trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá durante el mes de julio de 2021.

La gestión realizada se enmarca 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.

Es de precisar, que la elaboración de este informe se realiza de acuerdo a los criterios y filtros indicados en la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas V2 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

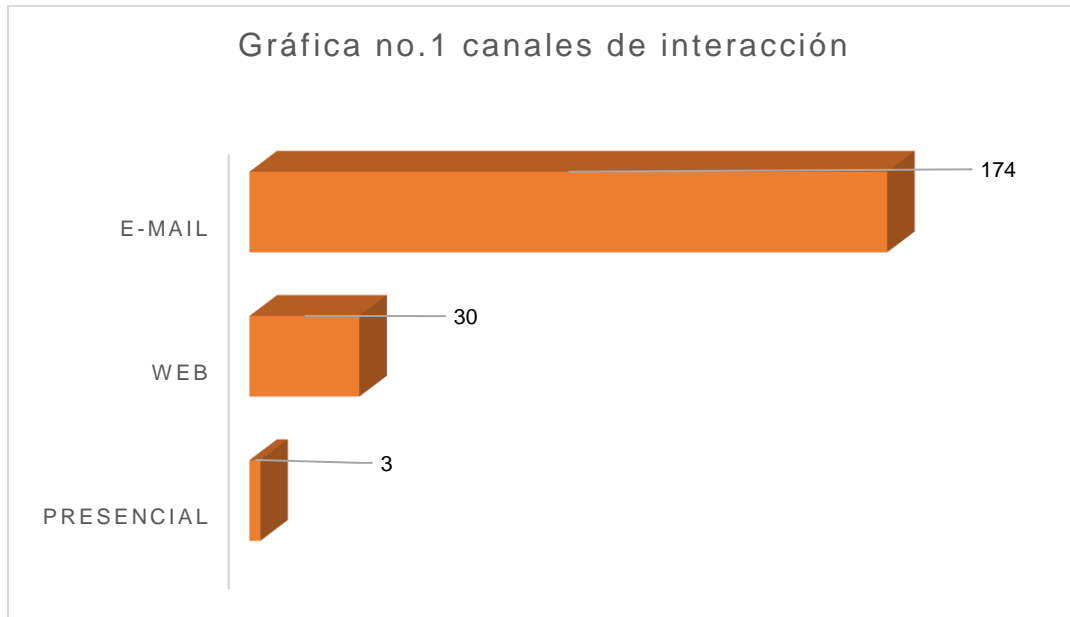
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB)

Durante el período reportado se tramitó un total de doscientos siete (207) requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”.

En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Durante el mes de julio el canal de mayor interacción utilizado fue E-MAIL con ciento setenta y cuatro (174) requerimientos, seguido por la web con treinta (30) requerimientos y presencial tres (3).



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Con relación al mes de junio se tiene un aumento de número de requerimientos del 0,9%, teniendo en cuenta que para ese mes se tramitaron ciento ochenta y nueve (189) solicitudes ciudadanas, es de precisar que para este período el canal más utilizado también fue e-mail, seguido por web.

En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

TIPO	F	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	79	38,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	73	35,3%
RECLAMO	35	16,9%
SOLICITUD DE COPIA	19	9,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0,5%
TOTAL	207	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Las tipologías más recurrentes son las solicitudes de acceso a la información (38,2%) seguido por el derecho de petición de interés particular (35,3%), relacionadas con el trámite de conceptos técnicos para los establecimientos comerciales.

En cuanto a los reclamos se tiene un porcentaje del 16,9%, que se relaciona con la inconformidad de la ciudadanía por los tiempos para obtener el concepto técnico.

Durante el mes de julio no se recibieron denuncias por presuntos hechos de corrupción, en comparación con el mes de junio, en donde se recibieron dos (2) requerimientos por esta tipología.

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



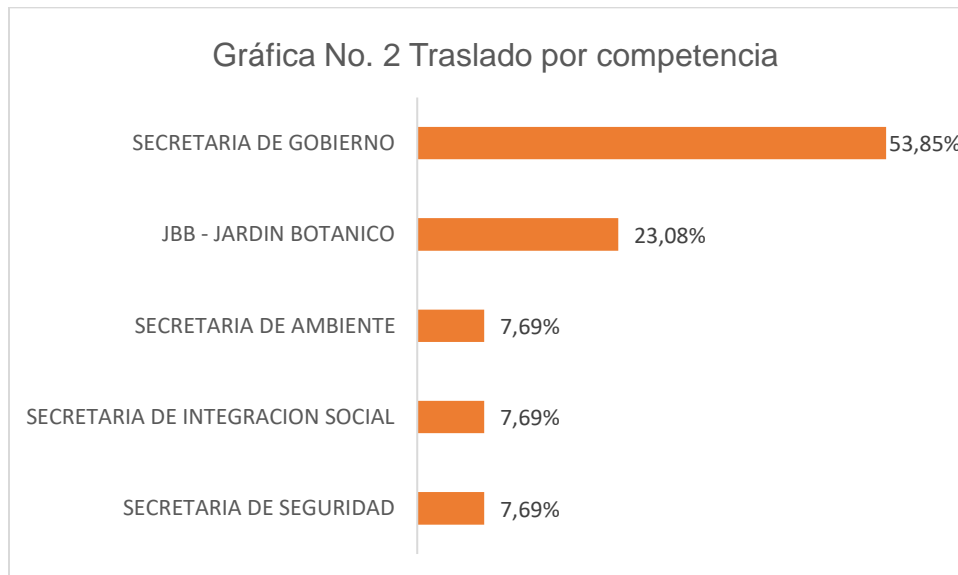
En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se evidencia el total de traslados realizados por la entidad, discriminado por entidad de destino.

No coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección Sí se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron trece (13) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno, siete (7) requerimientos.
- ✓ JBB- Jardín Botánico, tres (3) requerimientos.
- ✓ Secretaría de Ambiente, un (1) requerimiento
- ✓ Secretaría de integración social, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaría de Seguridad, un (1) requerimiento.

Teniendo en cuenta que en el mes de junio se trasladaron veintiún (21) peticiones, y en el mes julio trece (13) requerimientos, existe una variación de ocho (8) peticiones en comparación al periodo anterior.

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	69	17	86
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	20	27	47
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	15	17
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	6	5	11
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	2	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	1
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1
Total	100	68	168

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con cien (100) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior sesenta y ocho (68), para un total de ciento sesenta y ocho (168) requerimientos, que se respondieron en términos de ley en un 99,8%, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es la Oficina de Atención a la Ciudadanía, debido al aumento de solicitudes de expedición del concepto técnico, verificación de Condiciones.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

No coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección si se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores

Tabla No.3 Requerimientos por subtema

SUBTEMA	%
Expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio de servicio abiertos o cerrados al público	65,48%
Capacitaciones empresariales y comunitarias.	11,31%
Atención de una emergencia imer incendios materiales explosivos y rescates	10,71%
Administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos	4,17%
Gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales	2,38%
Expedición de constancias de emergencias	1,79%
Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social	1,19%
Proceso disciplinario	0,60%
Aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional	0,60%

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



SUBTEMA	%
Traslado a entidades distritales	0,60%
Concepto técnico a espectáculos pirotécnicos	0,60%
Gestión financiera trámite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad	0,60%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En la tabla se observan los requerimientos que se encuentran cerrados en el sistema a la fecha de elaboración del informe, que incluye los períodos anteriores, es decir, se muestra la estadística de ciento sesenta y ocho (168) requerimientos.

6

En cuanto a los subtemas continúa siendo el más reiterativo la expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con ciento diez (110) solicitudes, frente a estas solicitudes en algunos casos se inicia el trámite con la liquidación y radicación, para los casos en los cuales el concepto continúa vigente, se remite respuesta a la ciudadanía sobre la vigencia, indicando que de acuerdo a la Resolución 731 de 2021: "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."

Por otra parte, a las solicitudes a las cuales ya se había efectuado la visita se verificó por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico, respondiendo de acuerdo a lo evidenciado en los sistemas de información de la entidad.

Los subtemas con porcentajes superiores al 5% se relacionan con peticiones para capacitaciones empresariales y comunitarias (19) y atención de una emergencia IMER incendios materiales explosivos y rescates (18).

7. SUBTEMAS 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 julio no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 4 Promedio de respuesta

DEPENDENCIA	Derecho de petición interés general	Derecho de petición interés particular	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Denuncias por actos de corrupción	Total
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	16	16
SUBDIRECCION OPERATIVA	19	14	11	16	18	0	15
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	14	0	0	0	0	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	14	0	0	14
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	13	17	10	0	0	13
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	22	14	0	8	0	0	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	0	5	0	5
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	26	5	10	2	8	0	4
Total general	22	10	16	5	8	16	9

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de nueve (9) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “junio de 2021” en el que se reflejó un tiempo promedio de nueve (9) días hábiles en su gestión, se evidencia que se mantuvieron los días promedio de manera general, como entidad se trató de respetar los tiempos establecidos por ley de acuerdo al decreto 491 de 2021 publicado a raíz de la contingencia ocasionada por la pandemia COVID -19, cabe resaltar que procuramos resolverlos en el menor tiempo posible dando cumplimiento a ley 1755 de 2015.

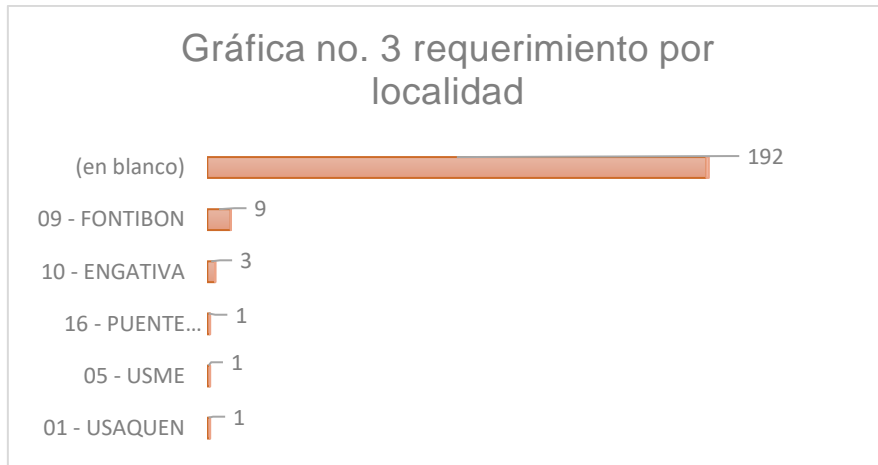
En consideración a las medidas adoptadas, en cuanto a las alertas tempranas enviadas de manera semanal a los responsables de cada área, ha tenido efectividad en el logro del resultado en la reducción de los tiempos determinados por la Ley.

Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de las respuestas definitivas incluso de lo recibido en el periodo anterior y en el numeral 3 (Tipologías) se presenta teniendo en cuenta *recibido* por la entidad del periodo actual, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

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

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

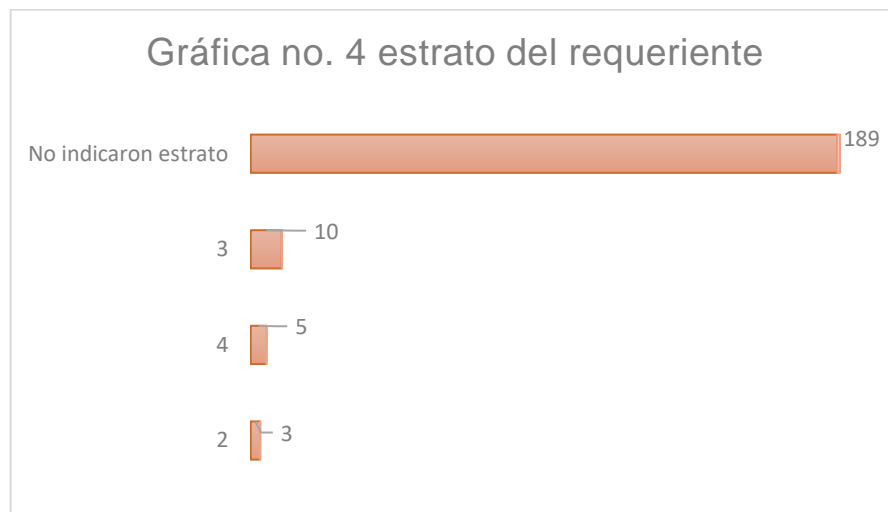
No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

El 93% de los requerimientos ciudadanos no reportan localidad, tan solo quince (15) solicitudes fueron identificadas: Fontibón nueve (9), Engativá tres (3), Puente Aranda una (1), Usme una (1) y Usaquén una (1).

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

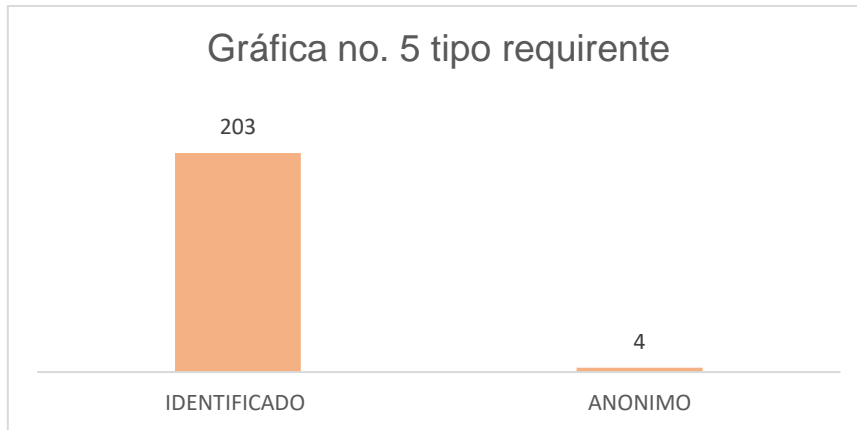


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Ciento ochenta y nueve (189) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3), se reflejaron diez (10) peticiones, cinco (5) peticiones en el estrato cuatro (4), y tres (3) peticiones en el estrato dos (2).

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Doscientos tres (203) ciudadanos se identificaron, mientras que cuatro (4) presentaron su petición de manera anónima.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.



De acuerdo con la información, ciento sesenta y dos (162) peticionarios son personas naturales, seguido por treinta y cinco (35) peticionarios son personas Jurídicas, seis (6) son establecimientos comerciales y cuatro (4) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron por traslado de otras entidades parametrizadas en el sistema Bogotá te escucha veintidós (22) peticiones.

Se debe tener en cuenta que puede haber duplicados, los cuales corresponden a reingresos. Al unir registradas y recibidas por traslado, puede haber duplicados, los cuales también corresponden a reingresos.

10

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (02 de agosto de 2021), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía 86 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Cabe resaltar que la oficina de Atención a la ciudadanía – Subdirección de Gestión Corporativa, realiza la verificación de requerimientos fuera de términos en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, el cual se remite a Control Interno Disciplinario para su gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de julio 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a doscientos siete (207).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento setenta y cuatro (174) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con un promedio de nueve (9) días hábiles en la gestión, tiene que ver con las alertas tempranas enviadas cada semana al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha.
4. De acuerdo a la base de seguimiento del mes de julio las peticiones de solicitud de acceso a la información representaron una mayor participación en un 38.2% con setenta y nueve (79) solicitudes.
5. En el mes reportado, se cerró con cien (100) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron sesenta y ocho (68), para un total de ciento sesenta y ocho (168) requerimientos, evidenciando una disminución en las peticiones cerradas en comparación al periodo anterior.
6. En comparación con el periodo de junio de 2021, un 97.35% de los peticionarios en ciento ochenta y cuatro (184) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, frente a un 92.75% con ciento noventa y dos (192) para el periodo de julio, aumento en lo que concierne a los que no manifiestan localidad, en comparación con el periodo anterior.
7. Se evidenció que para el mes de julio de doscientos siete (207) requerimientos, doscientos tres (203) están identificados y cuatro (4) corresponden a los anónimos.



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
Defensora del Ciudadano
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C.

Aprobado por: JASBLEIDI MOJICA CARDONA - Contratista, líder de servicio a la ciudadanía 

Elaborado por: DIANA CAROLINA AGUILAR ROMERO - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía 