

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD JUNIO DE 2021

1

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB)....	2
2. CANALES DE INTERACCION	3
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	3
4. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO	4
5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA	5
6. VEEDURIAS CIUDADANAS.....	6
7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES.....	7
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIADIAS (DIAS DE GESTIÓN)	7
11. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	8
12. TIPO DE PETICIONARIO	9
13. ESTRATO DEL CIUDADANO	10
14. CALIDAD DEL REQUIRENTE	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11

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

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

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, felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá durante el mes de junio 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.

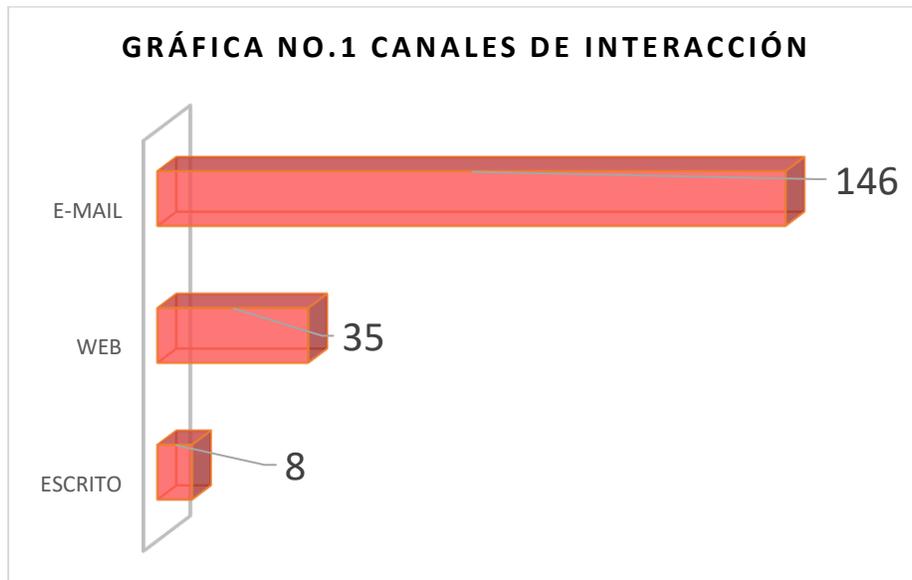
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB)

Durante el período reportado se tramitó un total de ciento ochenta y nueve (189) 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 INTERACCION

Durante el mes de junio el canal de mayor interacción utilizado fue E-MAIL con ciento cuarenta y seis (146) requerimientos, seguido por la web con treinta y cinco (35) requerimientos y escritos ocho (8).



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Con relación al mes de mayo se tiene un aumento de número de requerimientos del 4%, teniendo en cuenta que para este mes se tramitaron ciento ochenta y dos (182) 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	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	76	40,2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	63	33,3%
RECLAMO	27	14,3%
SOLICITUD DE COPIA	18	9,5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	1,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0,5%
CONSULTA	1	0,5%
QUEJA	1	0,5%

TIPO	F	%
TOTAL	189	100,0%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Las tipologías más recurrentes son el derecho de petición de interés particular (40.2%) seguido por las solicitudes de acceso a la información, relacionadas con el trámite de conceptos técnicos para los establecimientos comerciales.

En cuanto a los reclamos se tiene un porcentaje del 14%, que se relaciona con la inconformidad de la ciudadanía por los tiempos para obtener el concepto técnico.

Durante el mes de junio se recibieron dos (2) denuncias por presuntos hechos de corrupción las cuales llegaron directamente a la Oficina de Control Disciplinario a través de la web, en el mes de mayo se recibieron cuatro (4) requerimientos por esta tipología.

En relación a la queja recibida en este período, se dio traslado por no competencia, ya que correspondía a la Secretaría Distrital de Gobierno con otro número de requerimiento, es decir que esta queja fue duplicada en el sistema.

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.

4. 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.2 Requerimientos por subtema

SUBTEMA	%
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	64,06%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	9,38%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERNAL CAPACITACION A BOMBEROS	7,81%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	7,29%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	3,65%
PROCESO DISCIPLINARIO	2,08%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2,08%
REVISION DE PROYECTOS DE PLANOS ESTRUCTURALES	1,04%
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	1,04%

SUBTEMA	%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	1,04%
CAMPANAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE LA UAECOB	0,52%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En la gráfica 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 noventa y dos (192) requerimientos.

En cuanto a los subtemas continúa siendo el más reiterativo la expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con ciento veintitrés (123) 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 continua 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."

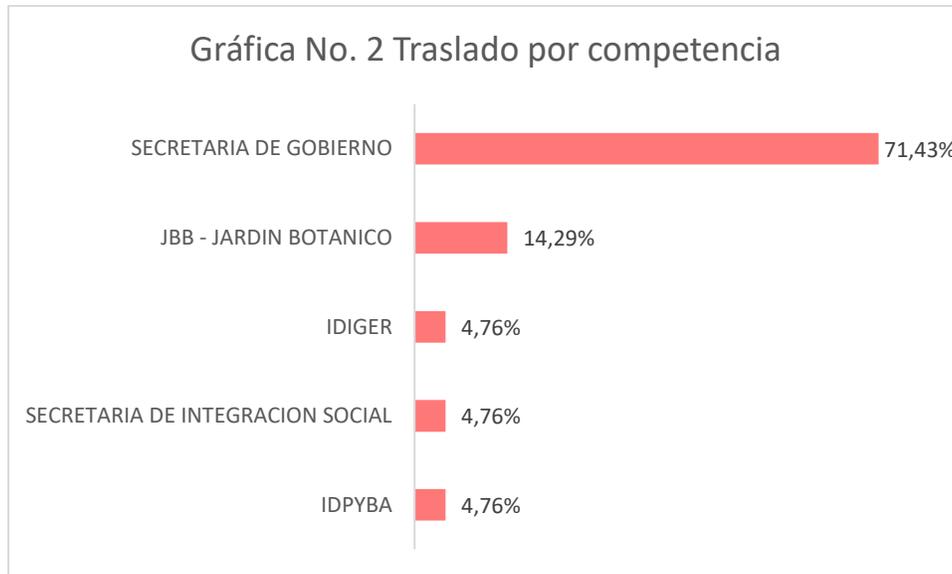
Por otra parte, a las solicitudes a las cuales ya se había efectuado la visita se verificó por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico, respondiendo de acuerdo a lo evidenciado en los sistemas de información de la entidad.

Los subtemas con porcentajes superiores al 5% se relacionan con peticiones para capacitaciones empresariales y comunitarias (18), administración de talento humano certificaciones laborales reclamaciones (15) y atención de una emergencia IMER incendios materiales explosivos y rescates (14).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO 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 veintiún (21) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno, quince (15) requerimientos.
- ✓ JBB- Jardín Botánico, tres (3) requerimientos.
- ✓ IDIGER, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de integración social, un (1) requerimiento.
- ✓ IDPYBA, un (1) requerimiento.

Teniendo en cuenta que en el mes de mayo se trasladaron doce (12) peticiones, y en el mes junio 21 requerimientos, existe una variación de nueve (9) peticiones 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 junio no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

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

Tabla No. 3 Requerimientos cerrados

DEPENDENCIA	PERIODO	PERIODO	Total
	ACTUAL	ANTERIOR	
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	68	14	82
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	27	40	67
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	14	3	17
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	12	15
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	1	5
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3	4
DIRECCION GENERAL	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	1	1
Total	118	74	192

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con ciento dieciocho (118) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior setenta y cuatro (74), para un total de ciento noventa y dos (192) requerimientos, que se respondieron en términos de ley en un 99%, 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.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIADAS (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. 3 Promedio de respuesta

DEPENDENCIA	Consulta	DPI general	DPI particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Actos de corrupción
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	23	20	15	0	19	16	0	0
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	16	16	0	0	12	15	1	0
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	11	0	0	0	13
DIRECCION GENERAL	0	0	12	0	0	0	0	0	0

DEPENDENCIA	Consulta	DPI general	DPI particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Actos de corrupción
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	9	0	0	0	0	11	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	7	0	0
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	4	0	7	0	0	0	6	0	0
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	14	0	6	0	0	0	1	6	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

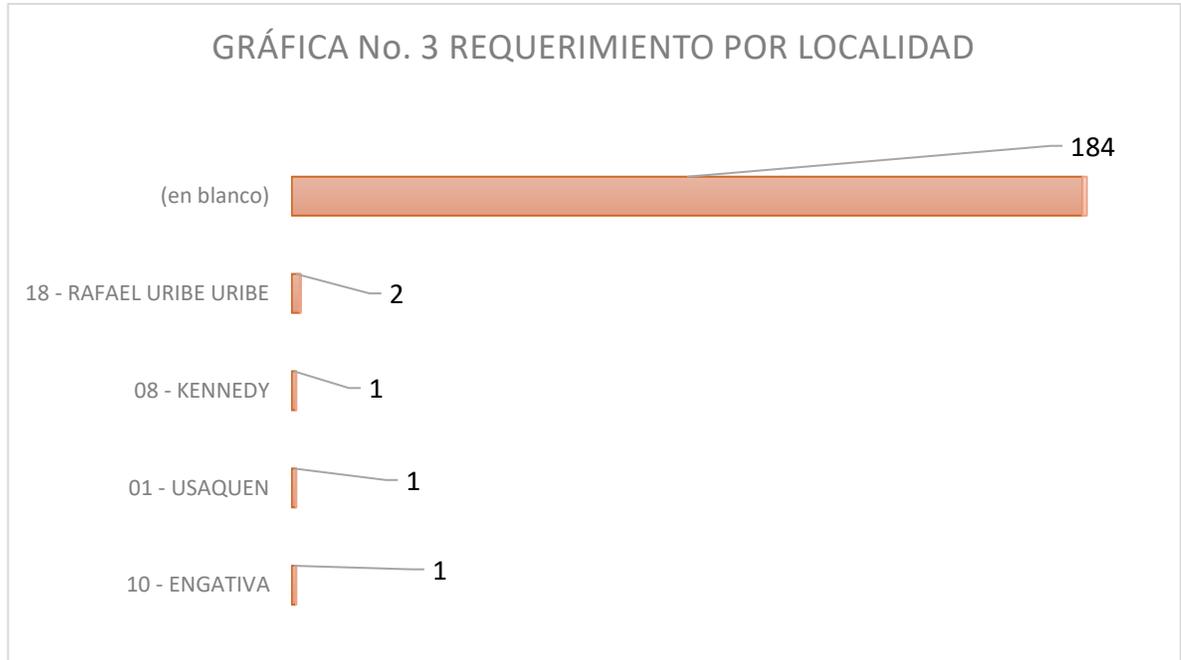
Tenemos un promedio de nueve (9) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “mayo de 2021” en el que se reflejó un tiempo promedio de quince (15) días hábiles en su gestión, se evidencia que hubo una disminución de (6) días promedio de manera general, como entidad se trató de respetar los 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 como entidad 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.

11. 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.



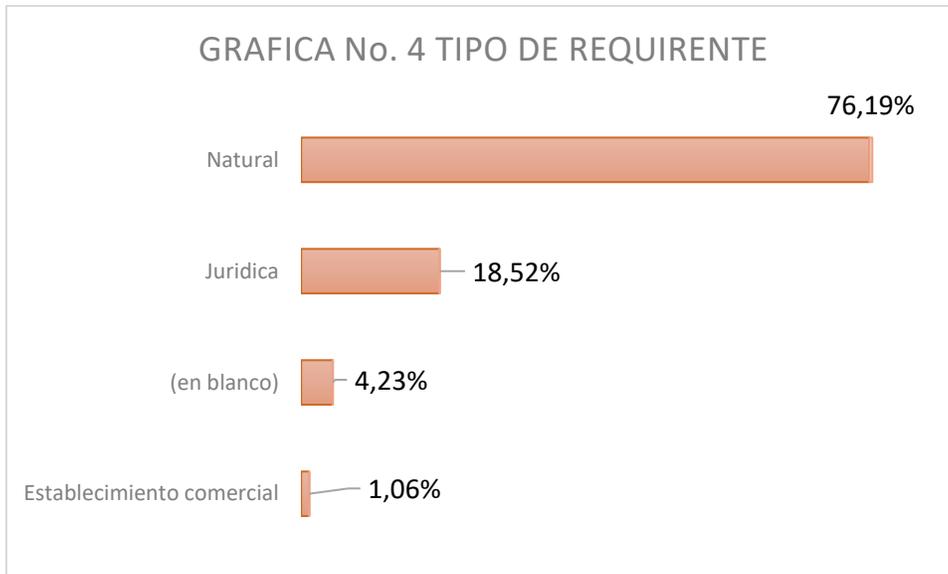
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

El 97% de los requerimientos no tienen identificada la localidad donde ocurrieron los hechos, tan solo cinco (5) solicitudes fueron identificadas: Rafael Uribe dos (2), Kennedy una (1), Usaquén una (1) y Engativá una (1).

12. TIPO DE PETICIONARIO

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.

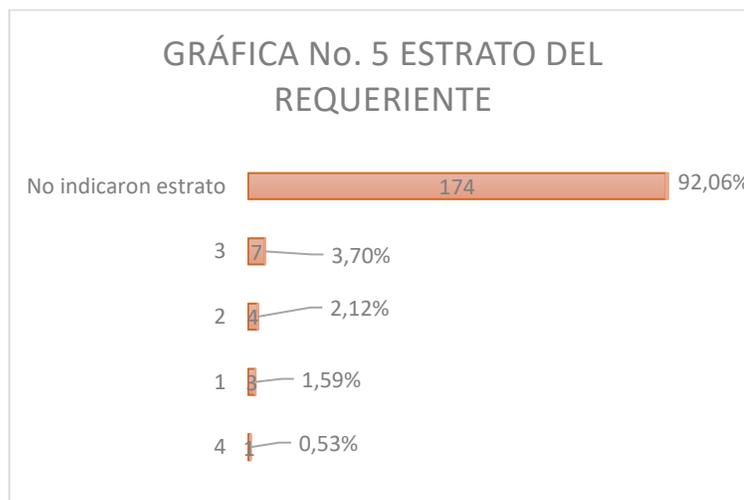


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Ciento cuarenta y cuatro (144) peticionarios se identificaron personas naturales, seguido de treinta y cinco (35) requirentes que son persona jurídica, ocho (8) peticionarios que no manifestaron la naturaleza del tipo de régimen y dos (2) peticiones de establecimiento comercial.

En comparación con el periodo de mayo de 2021, ciento cuarenta y un (141) peticionarios son personas naturales, seguido por treinta y un (31) peticionarios son personas Jurídicas, (8) requirentes que no manifestaron la naturaleza del tipo de régimen, y dos (2) establecimientos comerciales confrontando la información de los periodos comprendidos entre mayo y junio.

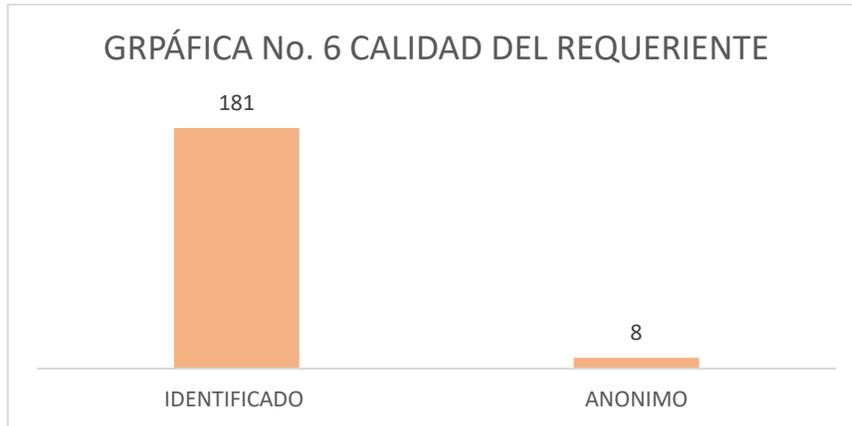
13. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Ciento setenta y cuatro (174) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3), se reflejaron siete (7) peticiones, cuatro (4) peticiones en el estrato dos (2), tres (3) peticiones en el estrato uno (1) y una (1) petición en el estrato cuatro (4).

14.CALIDAD DEL REQUERENTE



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Ciento ochenta y uno (181) ciudadanos se identificaron, mientras que ocho (8) presentaron su petición de manera anónima.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de junio 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento ochenta y nueve (189).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento cuarenta y uno (146) 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 junio las peticiones de derecho de petición de interés particular represento una mayor participación en un 40.2% con setenta y seis (76) solicitudes.
5. En el mes reportado, se cerró con ciento dieciocho (118) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron setenta y cuatro (74), para un total de ciento

noventa y dos (192) requerimientos, evidenciando un aumentó en las peticiones cerradas en comparación al periodo anterior.

6. En comparación con el periodo de mayo de 2021, el 98.35% de los peticionarios en ciento setenta y nueve (179) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, frente a un 97.35% con ciento ochenta y cuatro (184) y para el periodo de junio, aumento en lo que concierne a los que no manifiestan localidad, en comparación con el periodo anterior.

12

7. Se evidenció que para el mes de junio de ciento ochenta y nueve (189) requerimientos, ciento ochenta y uno (181) están identificados y ocho (8) corresponden a los anónimos.



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



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



Revisó: **CESAR AUGUSTTO ZEA AREVALO**
Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



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