

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

### **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD MARZO 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 marzo de 2020, gestión que en cumplimiento a 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.

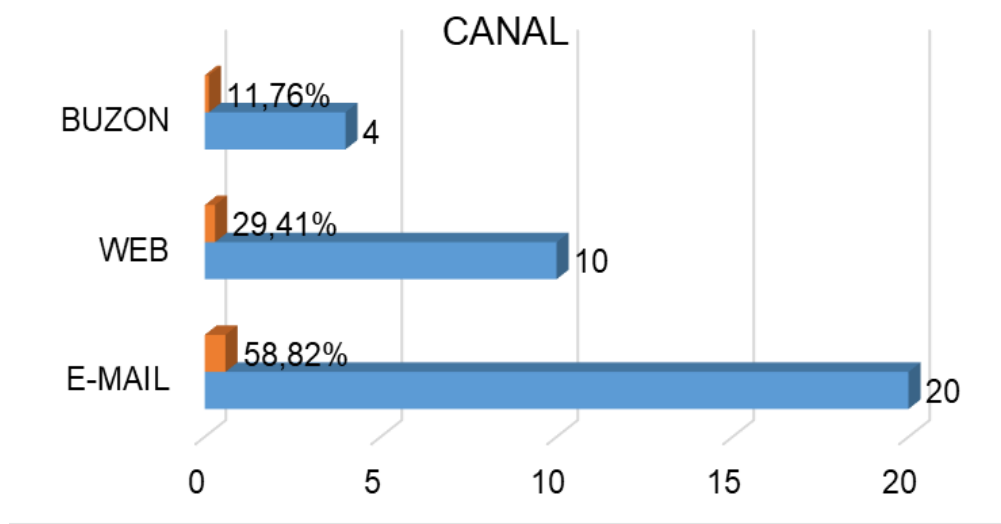
#### **TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA ENTIDAD**

##### **1. CANALES DE INTERACCION**

La información revela que el canal de interacción más utilizado fue el correo electrónico E-MAIL con 20 peticiones, seguido del canal WEB con 10 requerimientos y se finaliza con el buzón con 4 peticiones.

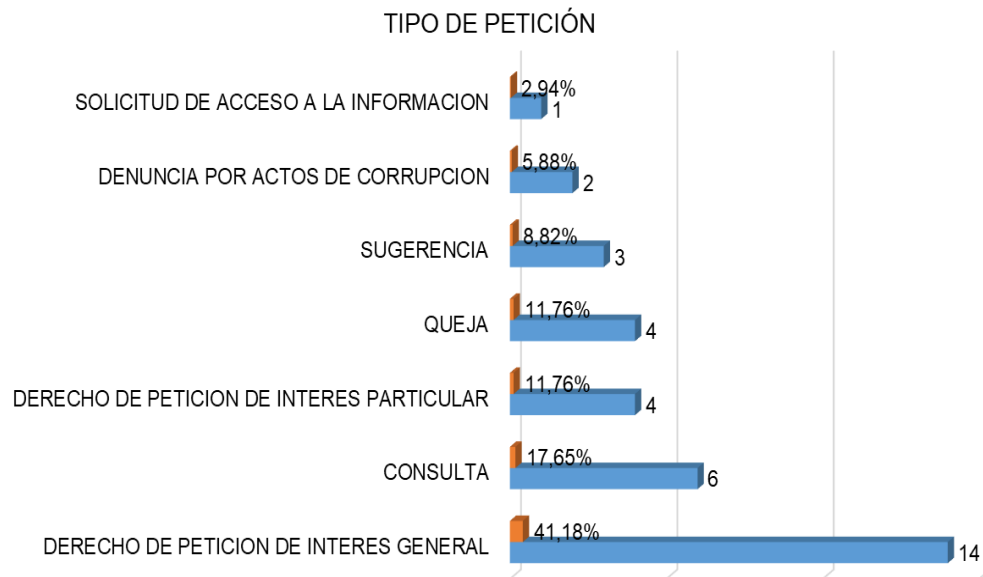
Para un total de 34 registros en el mes de marzo 2020.

Por otra parte, al compararlo con el mes de febrero 2020, se registraron 11 requerimientos, 4 por el canal WEB y 7 peticiones por el correo electrónico, esto indica que, para el mes de marzo 2020, hay una diferencia de 23 requerimientos de más registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha.



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

## 2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

Del total de requerimientos, derecho de petición de interés general con 14 requerimientos con el 41,18%, consultas 6 con el 16,65%, los derechos de petición de interés particular con 4 peticiones representados con un 11,76%,

seguido de 4 quejas con el 11,76%, sugerencias con 3 representados con el 8,82%, las denuncias por actos de corrupción 2 requerimientos con el 5,88% y 1 solicitud de acceso a la información.

Ahora, si comparamos los datos con febrero 2020, el resultado indica lo siguiente: del total de requerimientos, el derecho de petición de interés general cuenta con 4 requerimientos con el 36%, 3 quejas con el 27,27%, los derechos de petición de interés particular con 2 representados con el 18,18%, y los reclamos con 2 peticiones con el 18,18%, esto indica que en febrero se realizó un registro de 11 requerimientos, mientras que en el mes de marzo de 2020, existió un registro 34 peticiones.

### 3. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Frecuencia	%
Aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional	1	2,08%
Concepto técnico a espectáculos pirotécnicos	1	2,08%
Gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad	1	2,08%
Infraestructura e instalaciones	1	2,08%
Simulacros y simulaciones	1	2,08%
Administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos	3	6,25%
Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social	3	6,25%
Gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales	6	12,50%
Expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio de servicio abiertos o cerrados al publico	10	20,83%
Atención de una emergencia (IMER) incendios materiales explosivos y rescates	21	43,75%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

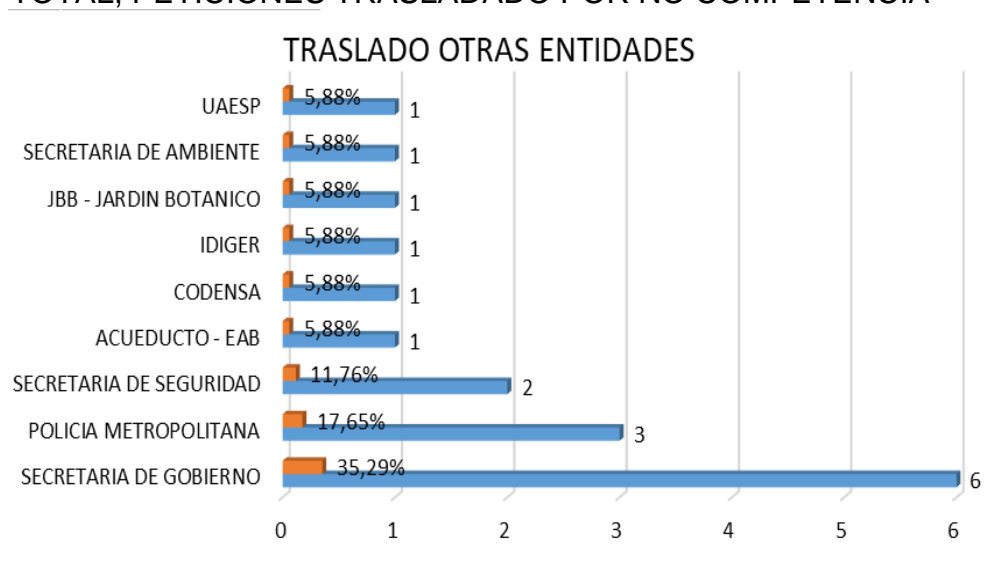
Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

Para este período el subtema más reiterativo fue, la atención de las emergencias incendios materiales explosivos y rescates (IMER) con el 43,75%, la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio con el 20,83%, gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales con el 12,50%, Convenios interadministrativos, interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social representado con el 6,25%, asimismo, Administración del talento humano certificaciones laborales entre otros con el 6,25%, el resto de frecuencias están representadas con el 10,42% que corresponden 5 subtemas.

Para un total de 48 requerimientos cerrados en el sistema.

Por otra parte, en el mes de febrero 2020, el subtema más reiterado fue la atención de las emergencias, seguido de la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio, de servicios, abiertos o cerrados al público, indicando una frecuencia igual a la mencionada en el mes de marzo 2020, dando a entender que los requerimientos están enfocados hacia la misionalidad de la entidad.

#### 4. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron 17 peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades: Secretaría de Gobierno 6, Policía Metropolitana 3 requerimientos, a la Secretaría de Seguridad 2 peticiones, y a otras 6 entidades se remitieron con 1 solo requerimiento, sin embargo, el flujo de peticiones

remitidas supero las enviadas a las del mes anterior, con un total de 11 peticiones.

## 5. 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 aprobados”.

Por otra parte, temas relacionados con veeduría no llego ninguno durante el periodo reportado.

## 6. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

Etiquetas de fila	Periodo actual	Periodo anterior	Total, general
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1
Subdirección de Gestión corporativa	1	0	1
Subdirección de Gestión humana	2	1	3
Oficina Asesora Jurídica	3	4	7
Subdirección de Gestión del Riesgo	7	5	12
Subdirección operativa	7	5	12
Oficina de atención a la ciudadanía	10	2	12
<b>Total, general</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>48</b>

Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

En el mes reportado se cerró 30 requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron 18, para un total de 48 requerimientos.

Cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos con el 100%.

Ahora, revisando el periodo de febrero 2020, este reporta un cierre total de 34 requerimientos, qué en comparación con el actual informe, existen 14 requerimientos de más que se cerraron durante el mes de marzo de 2020.

## 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Dependencias	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total, general
Oficina Asesora de Planeación	29	0	0	0	0	0	0	0	29
Oficina Asesora Jurídica	21	16	12	0	0	16	15,5	0	15,4
Oficina de Atención a la Ciudadanía	8	3,5	7	10		0	0	5	6,7
Subdirección de Gestión corporativa	0	0	14	0	0	0	0	0	14
Subdirección de Gestión del riesgo	11	5	8,5			8	0	10	8,7
Subdirección de Gestión humana	6	12	0	0	0	30	0	0	16
Subdirección operativa	7,5	12,5	13	15	9	0	0	0	11,2
<b>Total, general</b>	<b>12,3</b>	<b>8,5</b>	<b>10,2</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>15,5</b>	<b>9,2</b>	<b>10,8</b>

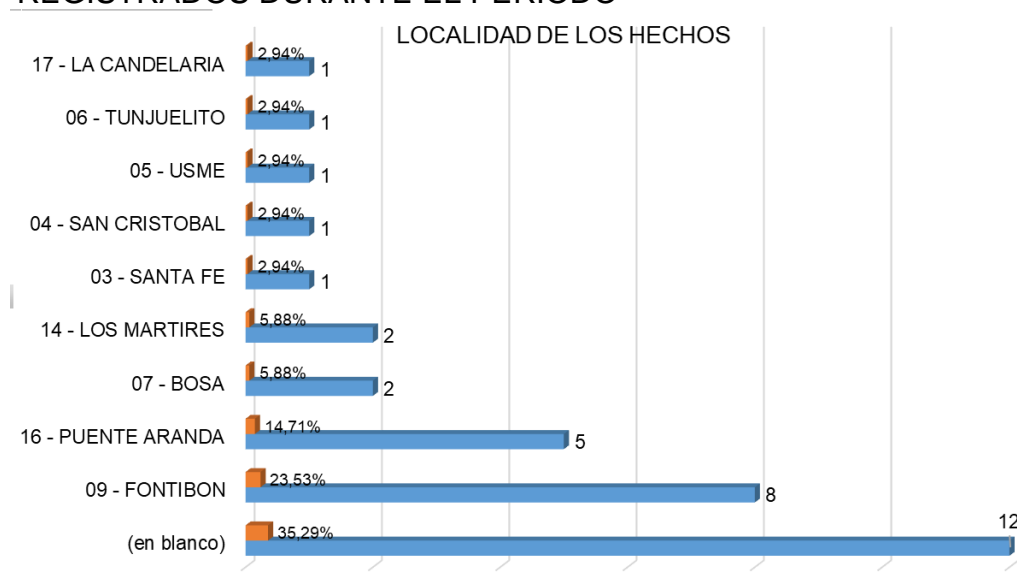
Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de 10,8 días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “febrero 2020”, que es de. 19,6, días hábiles en su gestión, donde se evidencia una mejora exponencialmente en el tiempo promedio, razón por la cual la diferencia radica en 8,8 días aproximados.

Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta.

Frente a los tiempos de respuesta para el mes reportado, mejoro su promedio, considerando que las medidas adoptadas, en cuento 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.

### 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

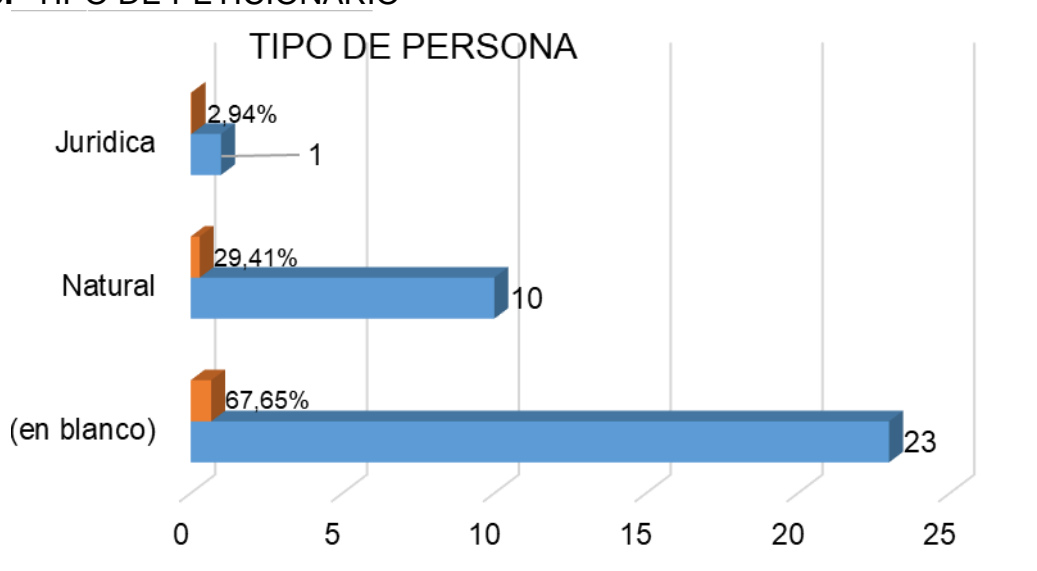


Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que; existen peticionarios que no dieron a conocer la localidad de los hechos en total 12 en blanco, Fontibón tiene 8 requerimientos, Puente Aranda con 5, Bosa y Martirios cada una con 2 peticiones, Candelaria, Tunjuelito, Usme, San Cristóbal y Santa Fe cada una con un (1) requerimiento.

Cuando se verifica la información con el periodo anterior “febrero 2020”, se encuentra precisamente que la localidad de Fontibón sigue siendo una de las zonas geográficas con relevancia en las peticiones hechas a la UAECOB, esto, teniendo en cuenta que esta localidad presento el mayor número de peticiones.

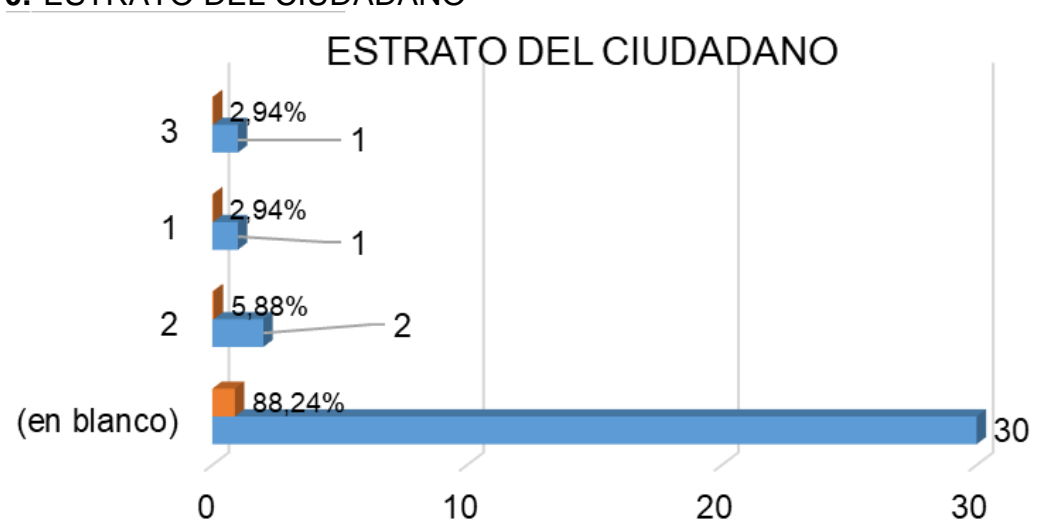
### 9. TIPO DE PETICIONARIO



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, 23 peticionarios reportaron en blanco el tipo de persona, en tanto las personas naturales reportaron 10 y 1 persona de nivel Jurídico, es importante destacar que, para el periodo anterior, solo las personas naturales reportaron su condición para un total fueron 4.

### 10. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha.



De acuerdo con la información, 30 personas no indicaron su estrato, mientras que el estrato 2 cuenta con 2 peticiones, mientras que, el estrato 3 y 1 cada uno cuenta con 1 petición.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO DE REQUIRENTE	N°	%
Identificado	11	32%
Anónimo	23	68%
Total	34	100%

De las peticiones ingresadas por la Entidad, existe: 23 anónimos, e identificados 11 para un total de 34 peticiones, en este periodo se puede destacar que son muchos los peticionarios que ingresaron como anónimos representado en un 68%, del total de los requerimientos registrados.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el siguiente informe, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad mejoro eficientemente, esto lleva a identificar que el reporte remitido semanalmente a las áreas responsables, genera mayor responsabilidad por parte de los servidores o contratistas que interactúan con el Sistema Bogotá Te Escucha.

Razón a lo anterior, es pertinente seguir informando a las dependencias, qué requerimientos tienen a cargo, a fin de evitar los vencimientos en términos de Ley en cuento a la oportunidad de respuesta y cierre de los requerimientos.

### REVISADO PARA PUBLICACIÓN:

**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**

Defensora del Ciudadano  
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

### REVISADO PARA PUBLICACIÓN:

**JASBLEIDI MOJICA CARDONA**

Contratista Profesional  
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

### PROYECTADO POR:

**CESAR A. ZEA AREVALO**

Contratista T. Profesional  
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía