

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

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
MARZO 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 marzo 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.

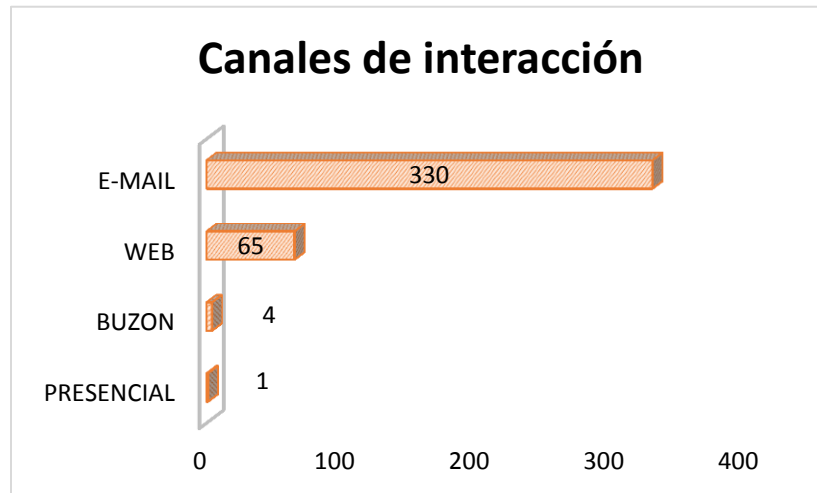
**1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD
ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
(UAECOB) MARZO 2021.**

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 marzo 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a cuatrocientos (400).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

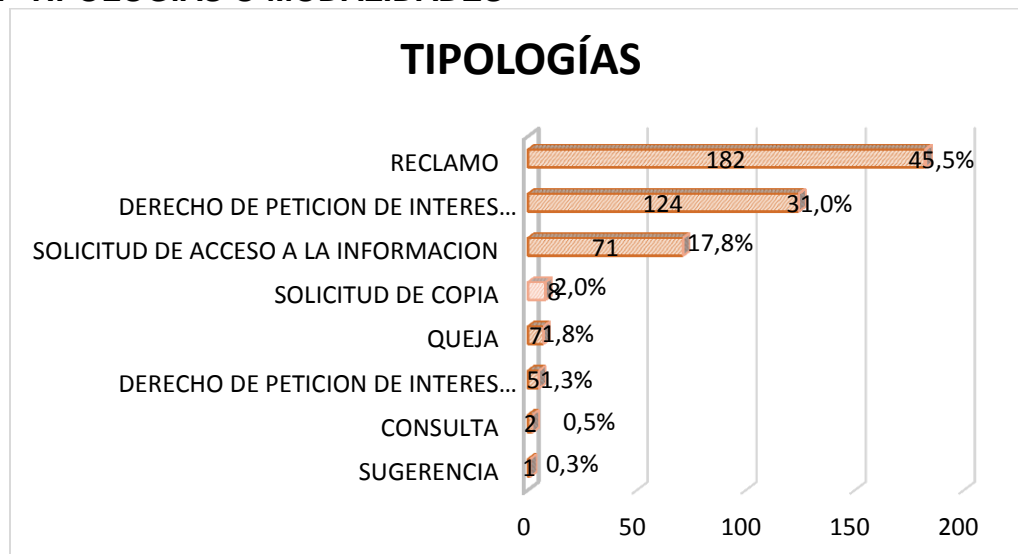
En el mes de marzo 2021 el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con trescientos treinta (330) requerimientos, seguido del canal WEB con sesenta y cinco (65) requerimientos, por medio del buzón de sugerencias cuatro (4) requerimientos y por medio presencial un (1) requerimiento.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de febrero 2021 en cual se registraron un total de doscientos ochenta y ocho (288) requerimientos, el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con doscientos once (211) requerimientos, seguido del canal WEB con sesenta y un (61) requerimientos y por medio del buzón de sugerencias dieciséis (16) requerimientos, esto indica que, entre el mes de febrero de 2021 y el mes de marzo 2021, se generó una diferencia de ciento doce (112) requerimientos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha. En términos estadísticos se puede afirmar que la cantidad de peticiones tiene una variación ascendente de marzo a febrero, esto debido a las peticiones de establecimientos solicitando el concepto de bomberos.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo a la gráfica de tipología de la petición, el requerimiento de 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%.

Ahora, si comparamos los datos con febrero de 2021, el resultado indica que, del total de requerimientos efectuados en este mes, el requerimiento de solicitud de acceso a la información represento una mayor participación en un 34% con ciento seis (98) solicitudes, seguido del 29,2% con ochenta y cuatro (84) reclamos, ochenta y cuatro (84) derechos de petición de interés particular con un 29,2%, doce (12) quejas con un 4,2%, siete (7) derechos de petición de interés general con un 2,4%, una (1) consulta con un 0,3%, una (1) felicitación con un 0.3% y una (1) denuncia por actos de corrupción con un 0.3%.

De acuerdo con la informacion se identifica un aumento significativo de los reclamos debido a que la ciudadanía requiere su concepto de bomberos y los términos indicados por la entidad ya se cumplieron.

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 doscientos cuatro (204) 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.

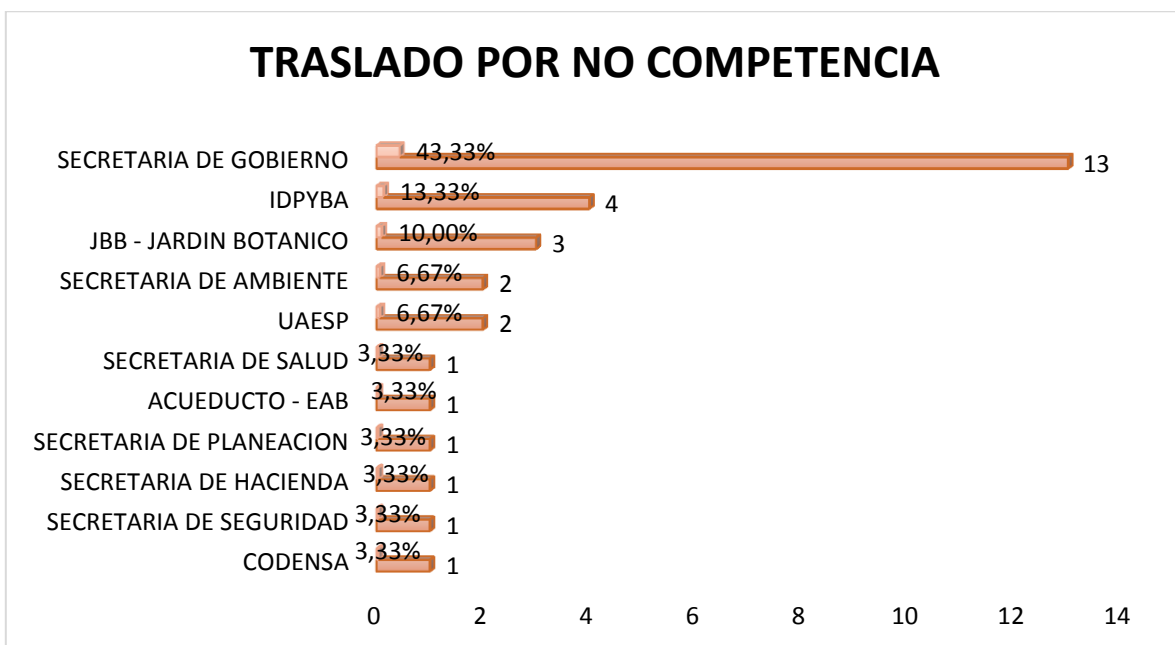
Otro de los subtemas más reiterado, fue el de capacitaciones empresariales y comunitarias con (29) peticiones, concepto técnico a espectáculos pirotécnicos (11), atención de una emergencias IMER incendios materiales explosivos y rescates con (8) administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos con (6) aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucionales 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).

En suma, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio que, para el mes de febrero 2021, tenía una frecuencia del 60,94%, obtuvo un aumento en el mes de marzo 2021 con un porcentaje del 75,28%, 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 febrero de 2021, en el que se distribuye los porcentajes de la siguiente manera; concepto técnico a espectáculos pirotécnicos con (18) peticiones, capacitaciones empresariales y comunitarias (14), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (13) atención de

una emergencias (IMER) incendios materiales explosivos y rescates (12) administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos (7), expedición de constancias de emergencias (5) aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional (2) proceso disciplinario (1) revisión de proyectos de planos estructurales (1). Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social (1) y consulta de datos habeas data con (1). En comparación se identifica que la expedición de conceptos tuvo un aumento significativo para el mes de marzo.

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron veinte un (30) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno, trece (13) requerimientos.
- ✓ IDPYBA, cuatro (4) requerimientos.
- ✓ JBB Jardín Botánico, tres (3) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Ambiente, dos (2) requerimientos.
- ✓ UAESP, dos (2) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Salud, un (1) requerimiento.
- ✓ EAB, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Planeación, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Hacienda, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Seguridad, un (1) requerimiento.
- ✓ Codensa, un (1) requerimiento.

En definitiva, teniendo en cuenta que en el mes de febrero se trasladaron veintiún (21) peticiones, el flujo de peticiones remitidas para el mes de marzo aumento en un total de nueve (9) peticiones.

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 marzo no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

DEPENDENCIA	PERIODO	PERIODO	Total general
	ACTUAL	ANTERIOR	
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	125	126
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	104	12	116
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	10	5	15
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	4	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	3	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	1	1
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1
Total general	120	151	271

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con ciento veinte (120) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ciento cincuenta y un (151), para un total de doscientos setenta y un (271) requerimientos, que se cumplieron en un 100%, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es la subdirección de Gestión del Riesgo ya que para el mes de marzo de 2021 cerró ciento veintiséis (126) 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-anonimos>, botón “ciudadano consulte aquí la

respuesta a su requerimiento "PQRSD" 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 DEPENDENCIADAS (DIAS DE GESTIÓN)

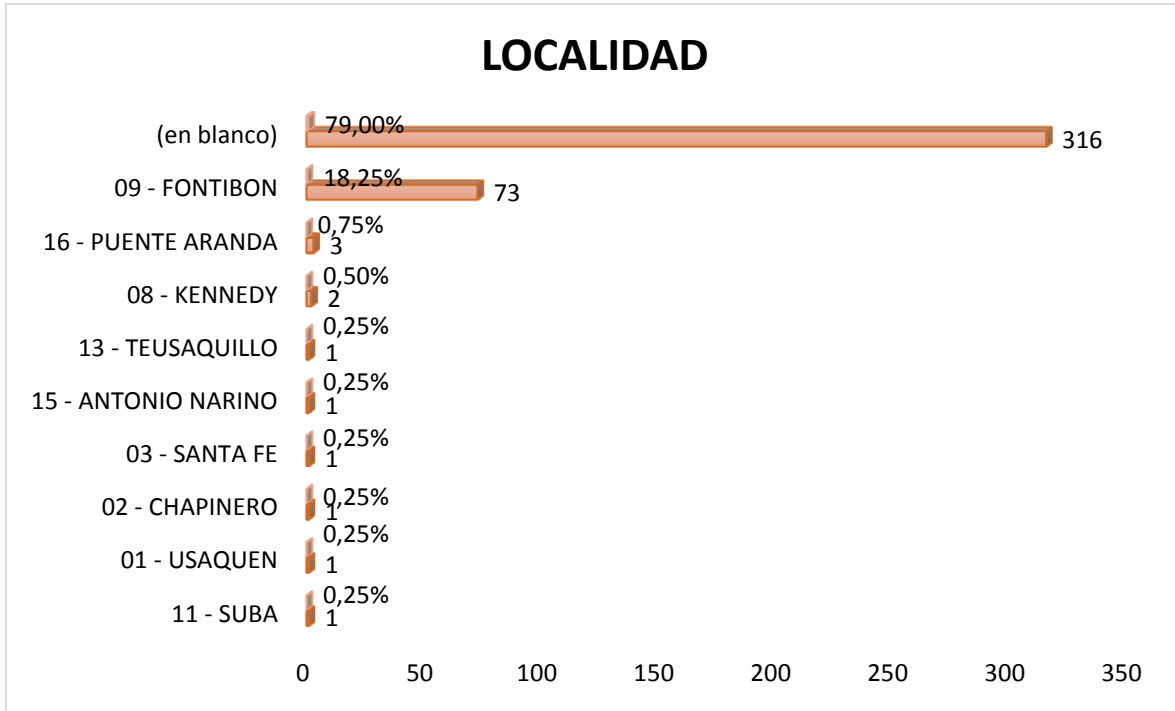
DEPENDENCIA	Consulta	Derecho de petición interes general	Derecho de petición interes particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	28	28	0	28	13	5	24
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	18	0	0	0	18
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	10	11	20	15	12	0	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	12	0	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	22	2	0	14	0	4	11
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	9	0	12	0	0	4	17	7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	5	0	21	2	13	4
Total general	9	20	13	19	27	6	10	14

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 catorce (14) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior "febrero de 2021" en el que se reflejó un tiempo promedio de nueve (9) días hábiles en su gestión, se evidencia aumentó el tiempo promedio de respuesta de febrero 2021 a marzo 2021; 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, sin embargo, en relación con el período anterior febrero, marzo incremento su tiempo de oportunidad, considerando que las medidas adoptadas, en cuanto a los reportes semanales "alertas tempranas" enviados a los responsables de cada área, para dar respuesta y cierre de los requerimientos, teniendo un efecto positivo logrando un resultado, en el cumplimiento de las normas que establecen los tiempos oportunos para las peticiones.

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

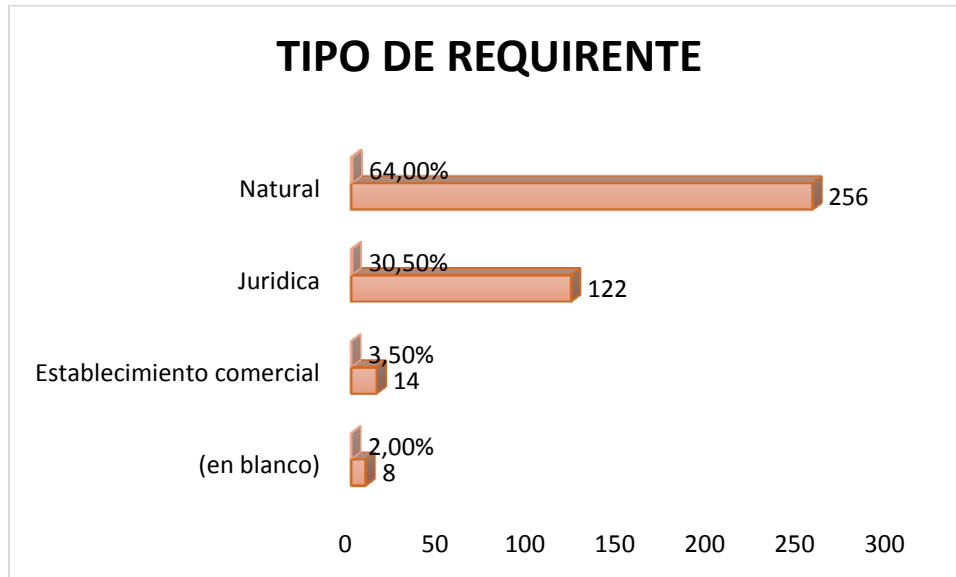


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 79% en un total de trescientos dieciséis (316) peticiones en blanco, seguido de Fontibón con setenta y tres (73) requerimientos, Puente Aranda con tres (3) requerimientos, Kennedy con dos (2) requerimientos, Teusaquillo con una (1) peticiones, Antonio Nariño con una (1) petición, Santa fe con una (1) petición, Chapinero con una (1) petición, Usaquén con una (1) petición y Suba con una (1) petición.

En comparación con el periodo de febrero de 2021 el 93,40% de los peticionarios en doscientos sesenta y nueve (269) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, lo que indica que la cifra en el mes de marzo aumento en lo que concierne a los que no manifiestan localidad, en el periodo de febrero a marzo 2021.

10. TIPO DE PETICIONARIO

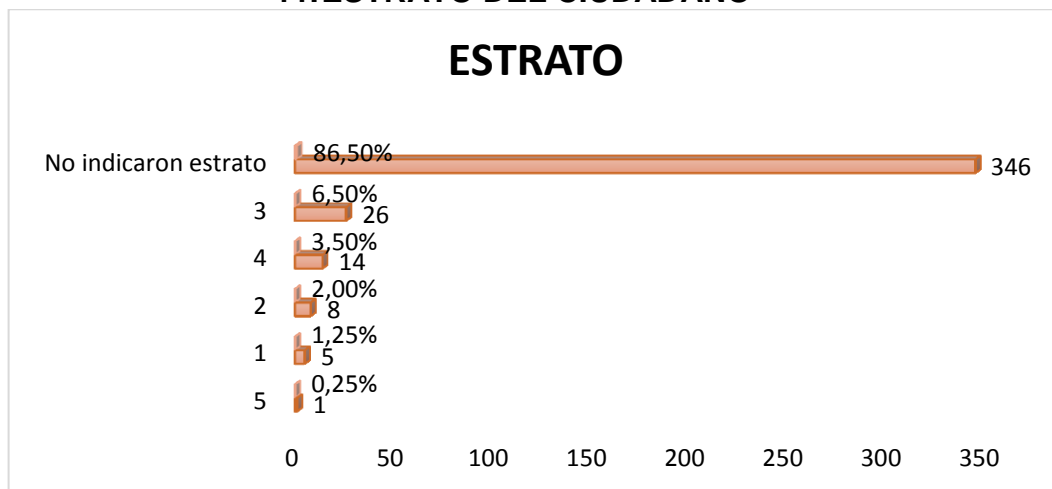


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, 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.

En comparación con el periodo de febrero de 2021 doscientos cincuenta (250) peticionarios son personas naturales, seguido por diecinueve (19) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento a, diecisiete (17) que son persona jurídica y dos (2) peticiones de establecimiento comercial, confrontando la información de los periodos comprendidos entre febrero y marzo.

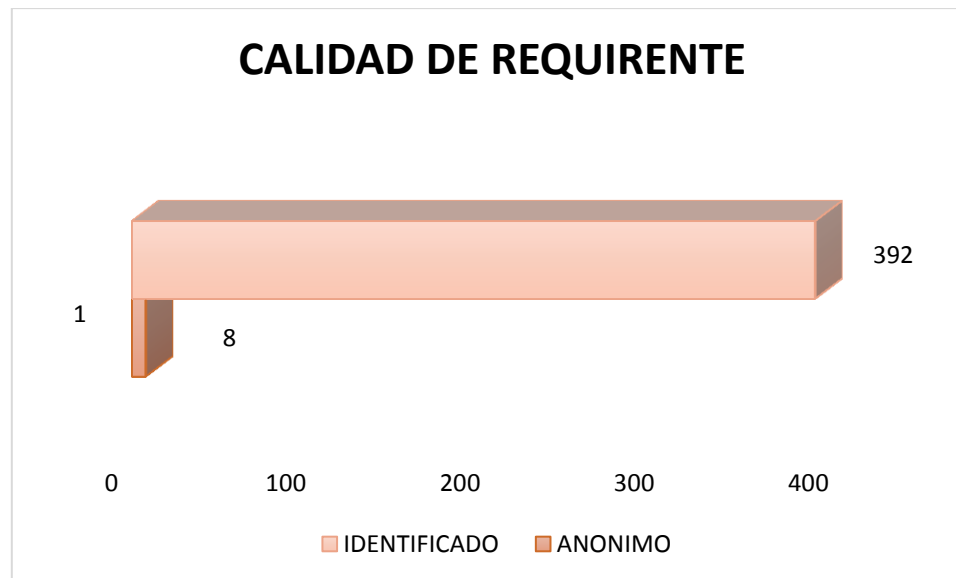
11. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, trescientos cuarenta y seis (346) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3), se reflejaron veintiséis (26) peticiones, catorce (14) peticiones en el estrato cuatro (4), ocho (8) peticiones en el estrato dos (2), cinco (5) peticiones en el estrato uno (1) y una (1) petición en el estrato cinco (5).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: Trescientos noventa y dos (392) identificados y ocho (8) anónimos, para un total de cuatrocientos (400) 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 marzo 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a cuatrocientos (400).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con trescientos treinta (330) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta se da de manera eficientemente, esto tiene una razón de ser, las alertas preventivas remitidas 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 marzo el requerimiento de reclamo representó una mayor participación en un 45,5% con ciento ochenta y dos (182) peticiones.
5. En el mes reportado, se cerró con ciento veinte (120) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ciento cincuenta y uno (151), para un total de doscientos setenta y un (271) requerimientos.
6. En comparación con el periodo de febrero de 2021 el 93,40% de los peticionarios en doscientos sesenta y nueve (269) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, frente a un 79% con un total de trescientos dieciséis (316) para el periodo de marzo, evidenciando un aumento en la cifra de los que no manifiestan localidad.
7. Se evidencio que dé cuatrocientos (400) requerimientos, trescientos noventa y dos (392) identificados y ocho (8) anónimos, en este periodo.
8. En términos generales el panorama respecto el mes de marzo 2021, es aceptable en cuanto a la gestión realizada, de acuerdo al seguimiento 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 - Gestión de Servicio a la Ciudadanía