

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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD MAYO 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 mayo 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.

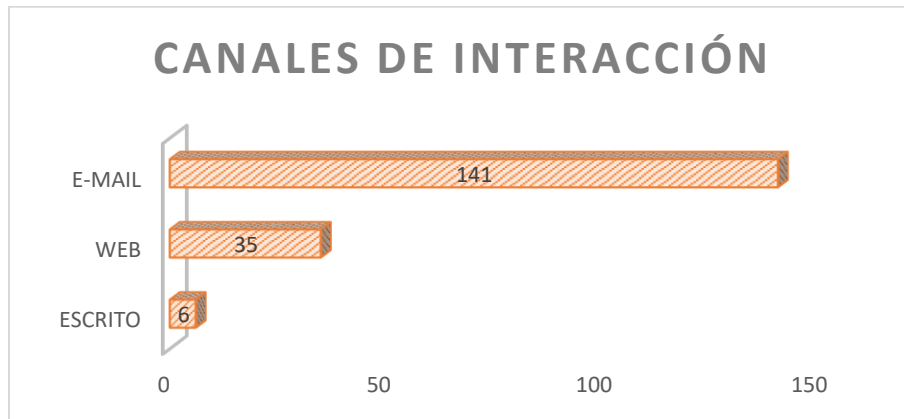
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB) MAYO 2021

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 mayo 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento ochenta y dos (182).

2. CANALES DE INTERACCION

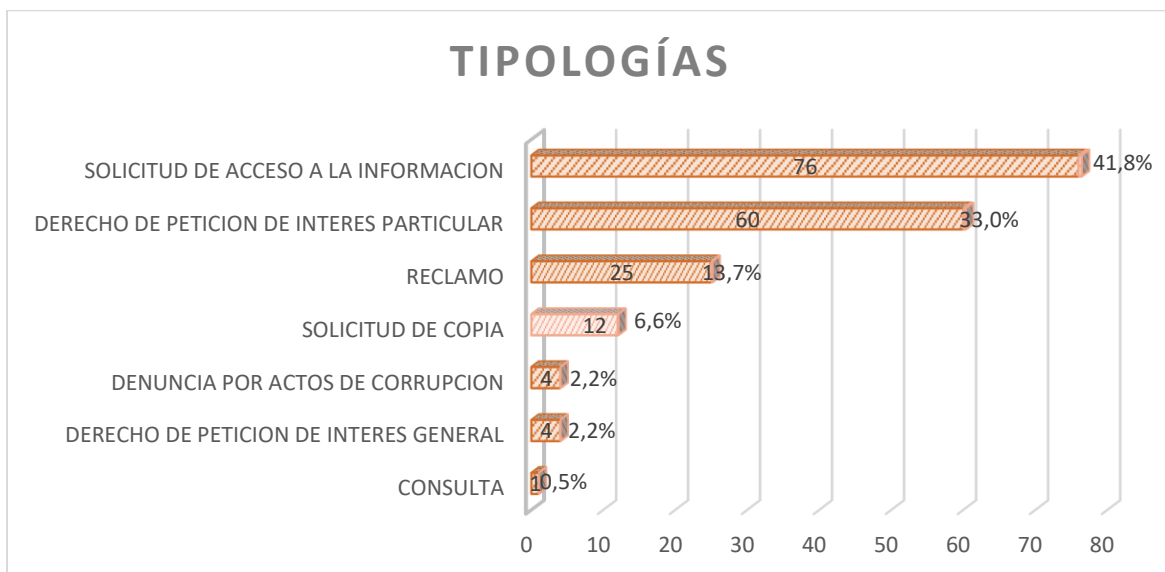
En el mes de mayo de 2021, el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con ciento cuarenta y uno (141) requerimientos, seguido del canal WEB con treinta y cinco (35) requerimientos y de forma escrito seis (6) requerimientos.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de abril 2021 en cual se registraron un total de doscientos ochenta y cuatro (284) requerimientos, el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con doscientos cuarenta y cinco (245) requerimientos, seguido del canal WEB con treinta y siete (37) requerimientos y por medio escrito dos (2) requerimientos, esto indica que, entre el mes de abril de 2021 y el mes de mayo de 2021, se generó una diferencia de ciento dos (102) representado con el 36% de más requerimientos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha. En términos estadísticos se puede afirmar que la cantidad de peticiones tiene una variación descendente de mayo a abril, esto debido al avance de expedición de conceptos por parte de la dependencia Subdirección de Gestión del Riesgo.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo a la gráfica de tipología de la petición, el requerimiento de solicitudes de acceso a la información represento una mayor participación en un 41.8% con setenta y seis (76) solicitudes, seguido del 33% con sesenta (60) derechos de petición de interés particular, veinticinco (25) reclamos con un 13.7%, doce (12) solicitudes de copia con un 6.6%, cuatro (4) derechos de petición de interés general con un 2.2%, cuatro (4) denuncias de corrupción con un 2.2%, y una (1) consulta con un 0.5%.

Ahora, al comparar los datos con abril de 2021, el resultado indica que del total de requerimientos efectuados, el requerimiento reclamo represento una mayor participación en un 41,2% con ciento catorce (117) solicitudes, seguido del 27.8% con setenta y nueve (79) solicitudes de acceso a la información, setenta y nueve (79) derechos de petición de interés particular con un 27.8%, siete (7) solicitudes de copia con un 2.5%, un (1) derecho de petición de interés general con un 0,35% y una (1) consulta con un 0.35%

De acuerdo con la información se identifica una disminución significativa de los reclamos en un 28% debido a que la ciudadanía ha obtenido su concepto técnico dentro de los tiempos establecidos, sin embargo, esto se debe a la articulación realizada con la Subdirección de gestión del Riesgo para agilizar el proceso.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo al reporte que se realiza para los subtemas más reiterados, según el manual de Veeduría Distrital, estos se toman es por, Estado petición final de la petición, filtro: **Respuesta definitiva** con un total de 277 peticiones, es decir, qué se tiene en cuenta el reporte de los periodos anteriores.

Es de precisar que el subtema más reiterativo fue, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio con una frecuencia de doscientos cinco (205) 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.

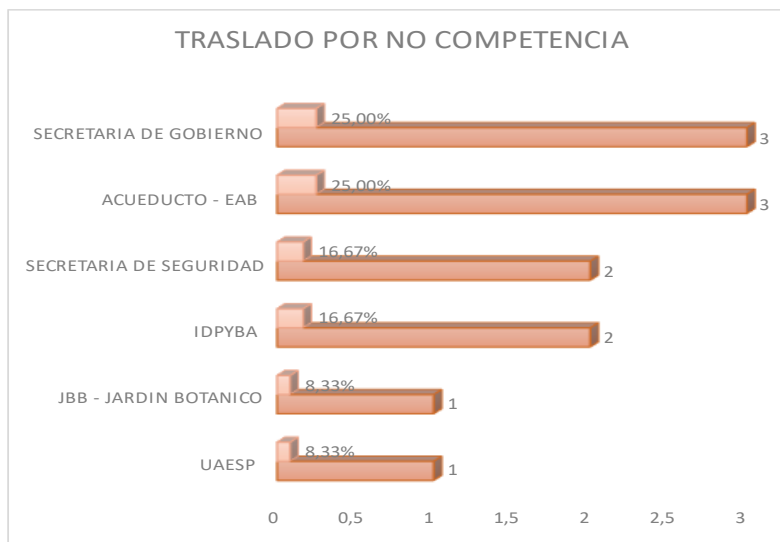
Adicionalmente a los usuarios que ya se les había efectuado la visita y solicitaban la verificación del estado actual del radicado se les verifico por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico; si el canal de interacción se efectuaba telefónicamente se les indicaba la forma de solicitud del concepto técnico de manera personal o virtual.

Otro de los subtemas más reiterado, fue el de capacitaciones empresariales y comunitarias con (19) peticiones, administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos (16), expedición de constancias de emergencias (12), atención de una emergencias IMER incendios materiales explosivos y rescates (7), proceso disciplinario (5), concepto técnico a espectáculos pirotécnicos (5), aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional (4), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (3), infraestructura e instalaciones (1).

En suma, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio que, para el mes de abril 2021, tenía una frecuencia del 77.15%, el cual se mantiene en el mes de mayo 2021 con un porcentaje del 74.01%, con ocasión a 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 abril de 2021 y periodos anteriores, en el que se distribuye los porcentajes de la siguiente manera; capacitaciones empresariales y comunitarias con (29) peticiones, concepto técnico a espectáculos pirotécnicos (16), atención de una emergencias IMER incendios materiales explosivos y rescates con (15) administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos con (12) aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional con (6), gestión de procedimientos contractuales con (6), expedición de constancias de emergencias (5), Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño de rentabilidad social con (3), infraestructura e instalaciones (2), revisión de proyectos de planos estructurales (2), proceso disciplinario con (2), gestión financiera tramite del recaudo (2) prevención para niños club bomberitos (1). En comparación en el periodo anterior al actual la variación es semejante.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron doce (12) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno, tres (3) requerimientos.
- ✓ Acueducto -EAB, tres (3) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Seguridad, dos (2) requerimientos.
- ✓ IDPYBA, dos (2) requerimientos.
- ✓ JBB- Jardín Botánico, un (1) requerimiento.
- ✓ UAESP, un (1) requerimiento.

Teniendo en cuenta que, en el mes de abril se trasladaron dieciocho (18) peticiones, y en el mes mayo 12 requerimientos, existe una variaci3n de seis (6) peticiones en comparaci3n al periodo anterior.

6. VEEDURIAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gesti3n p3blica seg3n lo establecido en el Art3culo 270 de la Constituci3n Pol3tica de Colombia y en los art3culos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señaala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos p3blicos; esto es, prestar especial atenci3n 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 espec3ficas sobre uso de bienes y recursos, as3 como en lo previsto en los planes aprobado

Para el mes de mayo no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	30	132	162
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	63	11	74
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	12	6	18
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	12	14
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	3
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	1	1
Total general	112	165	277

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotรก Te Escucha

En el mes reportado, se cerr3 con ciento doce (112) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ciento sesenta y cinco (165), para un total de doscientos setenta y siete (277) peticiones, la dependencia que gestion3 el mayor n3mero de requerimientos es la Subdirecci3n de Gesti3n del Riesgo, debido al aumento de solicitudes de expedici3n del concepto t3cnico.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIADAS (DIAS DE GESTIÓN)

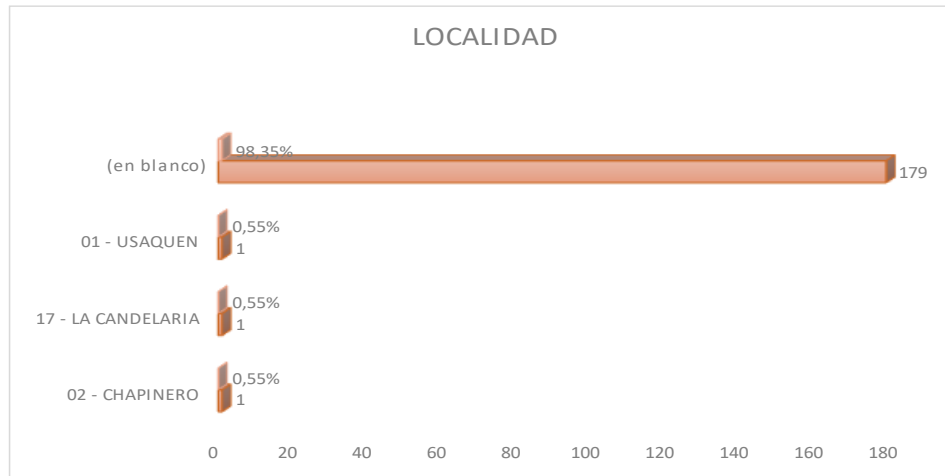
DEPENDENCIA	Denuncia por actos	Derecho de	Derecho de	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso	Solicitud de conia	Total general
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	22	25	16	0	28	18	0	22
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	0	22	0	0	22	14	7	16
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	17	0	0	0	0	0	17
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15	0	0	0	0	13	0	0	14
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	15	0	0	0	9	6	10
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	0	26	0	0	25	6	0	19
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	6	0	0	15	3	9	8
Total	15	22	18	16	0	20	8	7	13,5

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 13,5 días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “abril de 2021” en el que se reflejó un tiempo promedio de diecisiete (17) días hábiles en su gestión, se evidencia que hubo una disminución de 3,5 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, sin embargo, 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, en este sentido, se considera que las medidas adoptadas, en cuanto a las alertas semanales enviadas 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

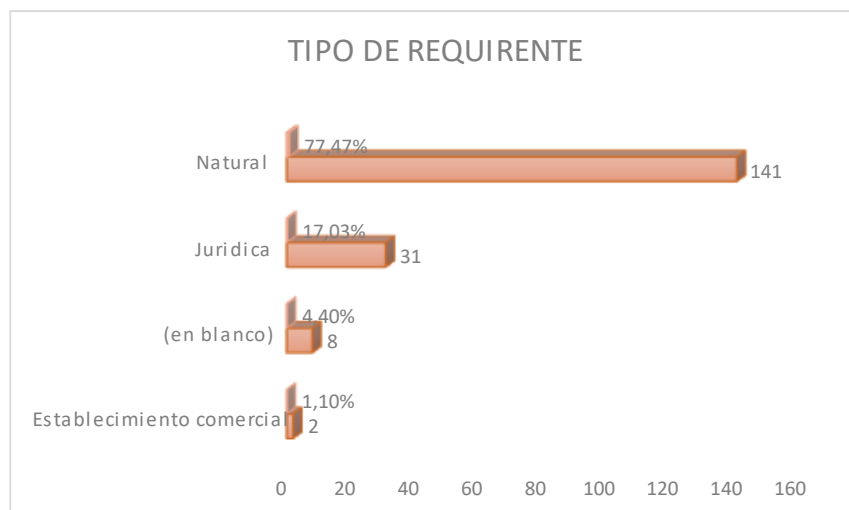


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 98.35% para un total de ciento setenta y nueve (179) peticiones en blanco, seguido de Usaquén con un (1) requerimiento, La Candelaria con un (1) requerimientos, Chapinero con un (1) petición.

En comparación con el periodo de abril de 2021 el 75.20% de los peticionarios en doscientos quince (215) peticionarios, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, lo que indica que la cifra en el mes de mayo disminuyo en lo que concierne a los que no manifiestan localidad.

10. TIPO DE PETICIONARIO

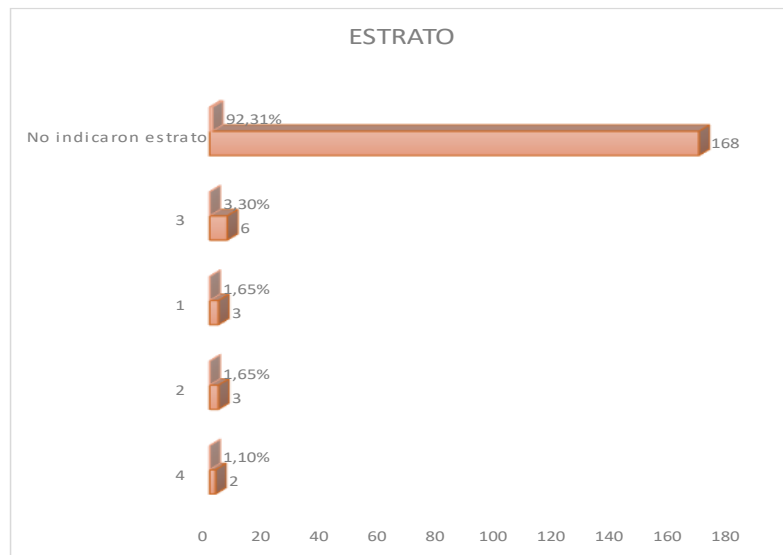


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, ciento cuarenta y un (141) peticionarios son personas naturales, seguido de treinta y un (31) requirentes que son persona jurídica, ocho (8) peticionarios que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento y dos (2) peticiones de establecimiento comercial.

En comparación con el periodo de abril de 2021, doscientos catorce (214) peticionarios son personas naturales, seguido por cincuenta y un (51) peticionarios son personas Jurídicas, (10) requirentes que no manifestaron la naturaleza del tipo de requirente, y nueve (9) peticionarios registrados como establecimientos comerciales.

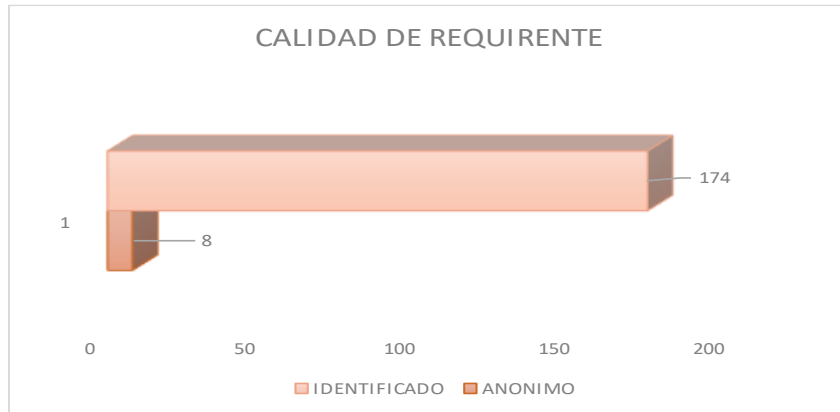
11. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, ciento sesenta y ocho (168) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3) reflejaron nueve (6) peticiones, tres (3) peticiones en el estrato uno (1), tres (3) peticiones en el estrato dos (2) y dos (2) peticiones en el estrato cuatro (4).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: ciento setenta y cuatro (174) identificados y ocho (8) anónimos, para un total de ciento ochenta y dos (182) 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 mayo 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento ochenta y dos (182).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento cuarenta y uno (141) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta se ha sido eficiente, 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 mayo las peticiones de solicitud de acceso a la información represento una mayor participación en un 41,8% con setenta y seis (76) solicitudes.
5. En el mes reportado, se cerró con ciento doce (112) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ciento sesenta y cinco (165), para un total de doscientos setenta y siete (277) requerimientos, evidenciando un aumentó en las peticiones cerradas del periodo anterior

debido al aumento de requerimientos ciudadanos solicitando el concepto técnico.

6. En comparación con el periodo de abril de 2021, el 75.30% de los peticionarios en doscientos quince (215) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, frente a un 98.35% con doscientos quince (179) para el periodo de mayo, lo que indica que la cifra en el mes de mayo disminuyó en lo que concierne a los que no manifiestan localidad, en el periodo de abril a mayo 2021.
7. Se evidenció que de ciento ochenta y dos (182) requerimientos, ciento setenta y cuatro (174) identificados y ocho (8) anónimos, en este periodo.
8. En términos generales el panorama respecto al mes de mayo 2021, es muy bueno 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
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía