

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

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
AGOSTO 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 agosto de 2020, 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.

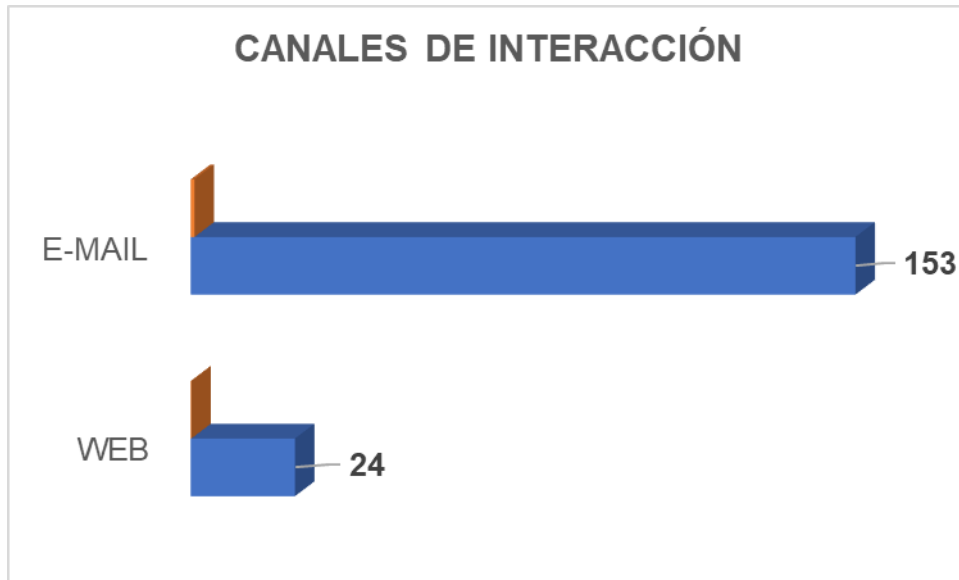
**1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD
ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
(UAECOB)
AGOSTO 2020**

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 agosto 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento setenta y siete (177).

2. CANALES DE INTERACCION

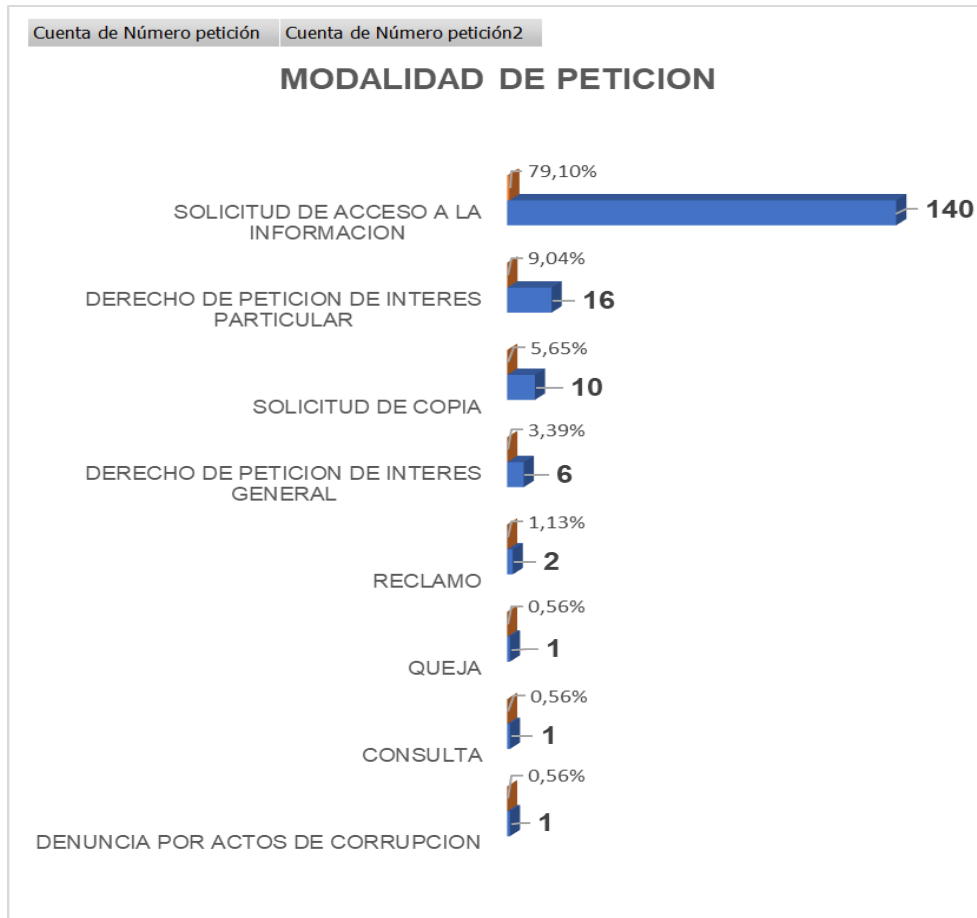
En el mes de agosto 2020 el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con ciento cincuenta y tres (153) requerimientos, seguido del canal WEB con veinticuatro (24) requerimientos.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de julio 2020 en cual se registraron un total de ciento cuarenta y dos (142) requerimientos: el canal de mayor interacción utilizado fue el canal telefónico con ochenta y cinco (85) requerimientos, seguido del correo electrónico E-MAIL con treinta y cinco (35) requerimientos, el canal WEB con veintiuno (21) requerimientos y el canal Escrito con una (1) petición, esto indica que, entre el mes de julio y el mes de agosto 2020, se generó una diferencia de treinta y cinco (35) requerimientos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha. Toda vez que aumento la cifra de petición de solicitud de acceso a la información en el canal de correo electrónico E-MAIL (según informe mes de agosto 2020).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



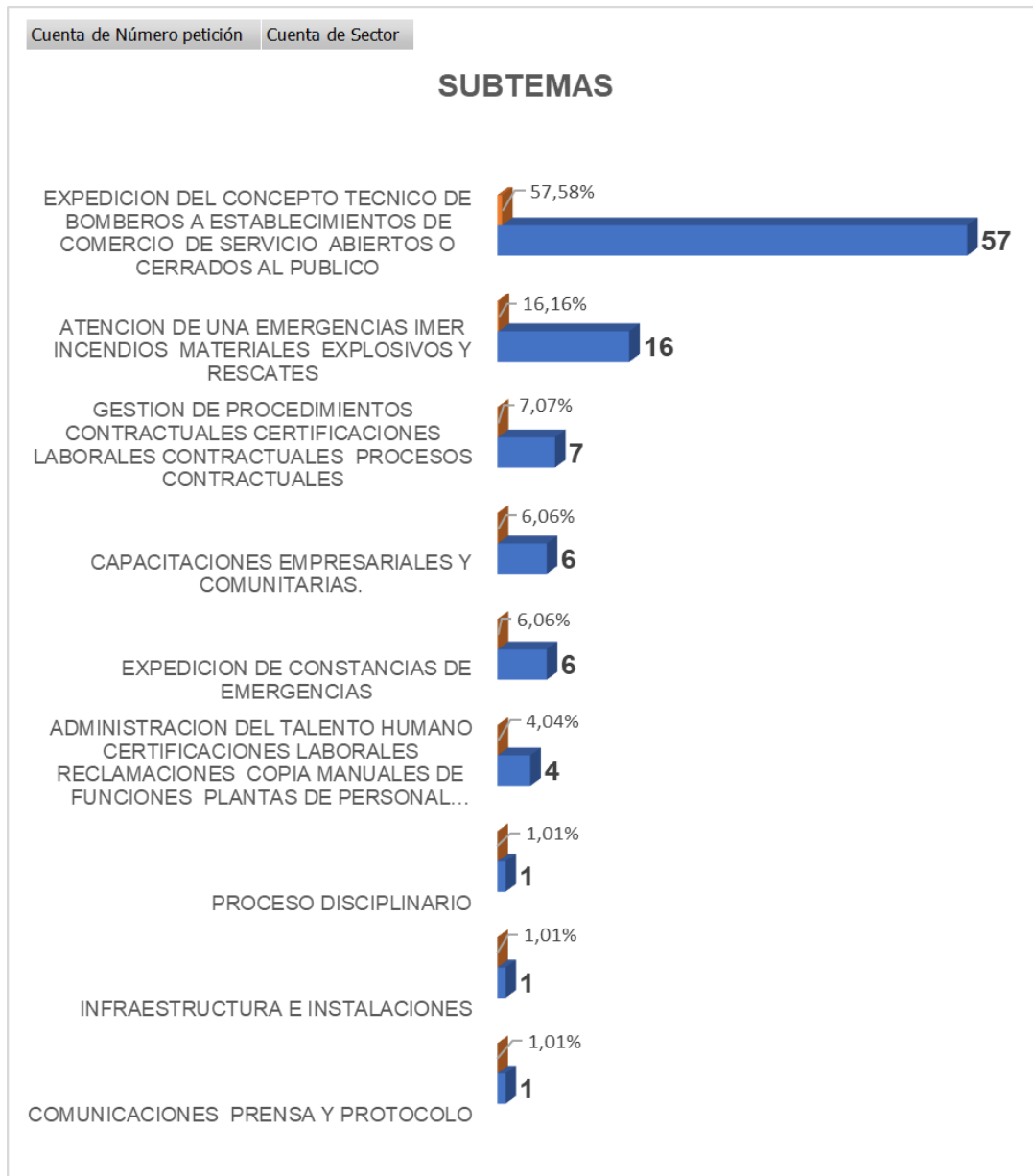
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo a la gráfica de tipología de la petición, el requerimiento de acceso a la información representó una mayor participación en un 79,10% con ciento cuarenta (140) solicitudes, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos, seguido de dieciséis (16) derechos de petición de interés particular con un 9,04%, diez (10) solicitudes de copia con un 5,65%, seis (6) derechos de petición de interés general con un 3,39%, dos (2) reclamos con un 1,13%, una (1) queja con un 0,56%, una (1) consulta con un 0,56% y una (1) denuncia por acto de corrupción con un 0,70%

Ahora, si comparamos los datos con julio 2020, el resultado indica que, del total de requerimientos efectuados en este mes, el requerimiento de acceso a la información ocupó el primer lugar en un 73,24% con ciento cuatro (104) solicitudes, seguido de veintitrés (23) derechos de petición de interés particular solicitando la inspección de bomberos con un 16,20%, cuatro (4) quejas con un 2,82%, cuatro (4) derechos de petición de interés general con un 2,82%, tres (3) reclamos con un 2,11%, dos (2) solicitudes de copia con un 1,41%, una (1) consulta con un 0,70% y una (1) denuncia por acto de corrupción con un 0,70%

Sin duda alguna el requerimiento de acceso a la información fue la modalidad de petición más solicitada para los meses de julio y agosto, con ocasión a la suspensión del servicio por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá-UAECOB.

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 cincuenta y siete (57) 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 atendiendo las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y Distrital para mitigar el impacto del COVID - 19, de manera temporal la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos -UAECOB había suspendido las visitas técnicas y expedición de conceptos en cumplimiento del Decreto 081 2020 y la circular 005 de 2020.

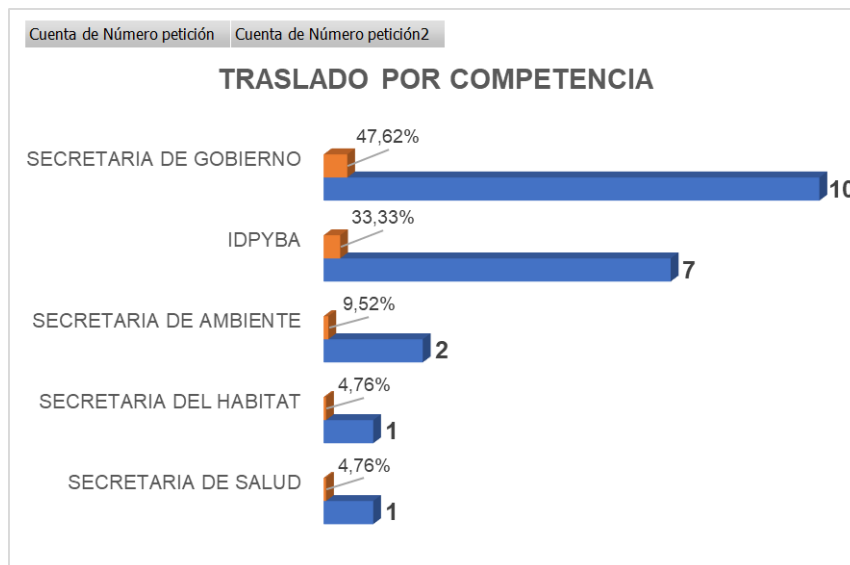
Adicionalmente a los usuarios que ya se les había efectuado la visita y solicitaban la verificación del estado actual del radicado se les verifico por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico; si el canal de interacción se efectuaba telefónicamente se les suministró el correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co con el fin de que por este medio solicitaran él envió de una copia del concepto técnico, informándoles que una vez restablecido el servicio debían recoger de manera personal el original; y a los ciudadanos que se acercaron a la oficina en los horarios de 10:00am a 3:30pm con el fin de realizar dicho trámite se les entrego el concepto técnico, consolidándolo en la base registro de atención.

Otro de los subtemas más reiterado, fue el de peticiones en atención de emergencias de incendios materiales explosivos y rescates (IMER) garantizando la protección a la vida y el medio ambiente con dieciséis (16), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales con siete (7), capacitaciones empresariales y comunitarias con seis (6), expedición de constancias de emergencia con seis (6), Administración del talento humano certificaciones laborales gestiones de procedimientos certificaciones laborales y procesos contractuales con cuatro (4), y una (1) frecuencia en proceso disciplinario, infraestructura e instalaciones, comunicaciones prensa y protocolo, para un total de noventa y nueve (99) requerimientos cerrados en el sistema para el mes de agosto 2020.

En suma, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio que, para el mes de julio 2020, tenía una frecuencia del 73,24%, obtuvo una disminución significativa en el mes de agosto 2020 en un porcentaje del 15.66%, con ocasión a la información brindada por los diferentes canales de interacción de manera oportuna.

Dicho lo anterior, se evidencia que, en comparación con el mes de julio de 2020 en el que se distribuye los porcentajes de la siguiente manera; la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio con una frecuencia de ciento cuatro (104) solicitudes, atención de emergencias de incendios materiales explosivos y rescates (IMER) garantizando la protección a la vida y el medio ambiente con once (11), Administración del talento humano certificaciones laborales con nueve (9), expedición de constancias de emergencia con siete (7), gestiones de procedimientos certificaciones laborales y procesos contractuales con cinco (5), simulacros y simulaciones con tres (3) y una (1) frecuencia en infraestructura e instalaciones, y convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social, para un total de ciento cuarenta y un (141) requerimientos cerrados en el sistema para el mes de julio 2020.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron quince (21) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno diez (10) requerimientos,
- ✓ IDPYBA siete (7) requerimientos,
- ✓ Secretaría de Ambiente dos (2) requerimiento
- ✓ Secretaria del Hábitat un (1) requerimiento y
- ✓ Secretaría de Salud un (1) requerimiento.

En definitiva, el flujo de peticiones remitidas aumento las enviadas en el mes anterior, con un total de seis (6) 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 agosto no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas

7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

| | PETICION ACTUAL | PETICION ANTERIOR | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 1 | 1 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 1 | 3 | 4 |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 32 | 9 | 41 |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 0 | 1 | 1 |
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO | 15 | 22 | 37 |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA | 5 | 3 | 8 |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | 2 | 5 | 7 |
| Total general | 55 | 44 | 99 |

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con cincuenta y cinco (55) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron cuarenta y cuatro (44), para un

total de noventa y nueve (99) requerimientos, que se cumplieron en un 100%, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es la oficina de atención a la ciudadanía, de manera análoga, para el mes de julio de 2020 se cerraron ciento treinta y siete (137) 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 PQRS" 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 DEPENDENCIADIAS (DIAS DE GESTIÓN)

| | CONSULTA | DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | Total, general |
|--------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|--------------------------------------|--------------------|----------------|
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 0 | 0 | 29 | 27 | 0 | 8 | 0 | 18 |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 2 | 0 | 19 | 17,25 | 29 | 7,6296296 | 6,5714286 | 9,0487805 |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 0 | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO | 33 | 0 | 22 | 19,3333333 | 14 | 9,6 | 9 | 16,648649 |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,1428571 | 0 | 8,125 |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | 0 | 0 | 18 | 7 | 27 | 13,25 | 0 | 15 |
| Total, general | 14 | 7 | 23 | 19 | 21 | 9 | 7 | 13 |

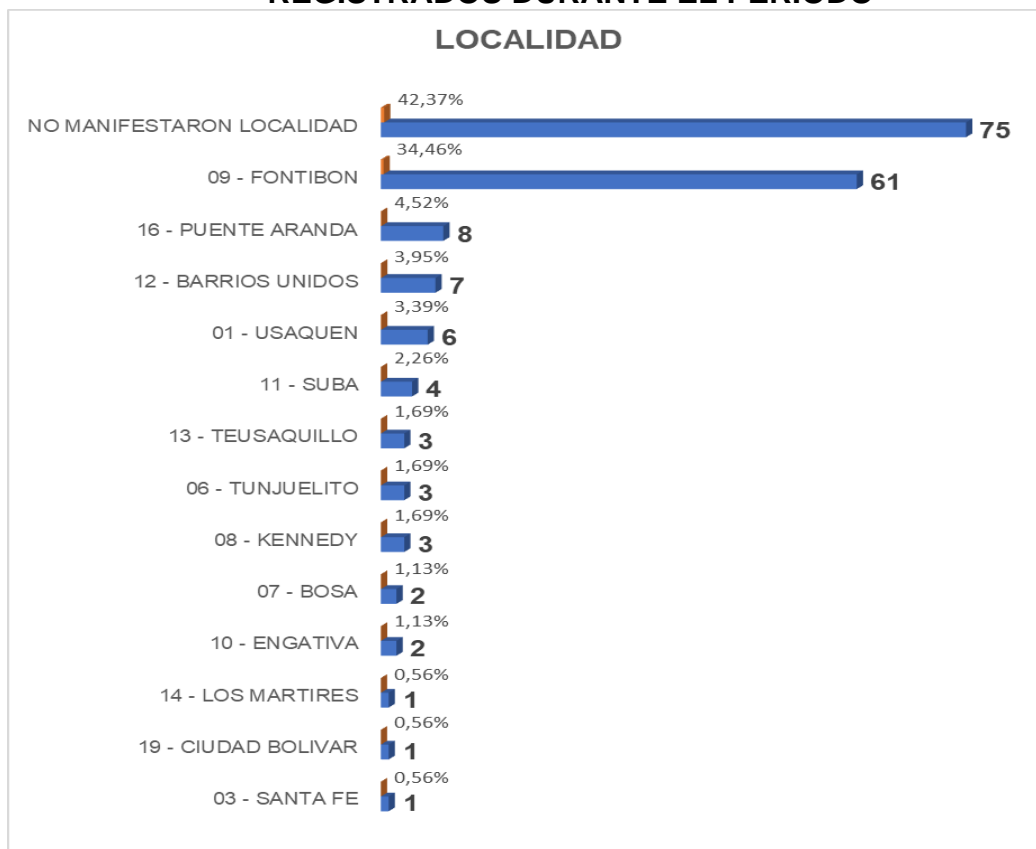
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 trece (13) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “julio 2020” en el que se reflejó un tiempo promedio de ocho (8) días hábiles en su gestión, evidenciando cinco (5) días mas en las gestiones elaboradas en el mes de agosto 2020; como entidad se respetaron los tiempos establecidos por ley establecidos de acuerdo al decreto 491 de 2020 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.

Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta.

Frente a los tiempos de respuesta para el mes reportado, el panorama en términos generales es muy bueno, aun cuando aumentaron los tiempos de respuesta se mantiene su promedio, considerando que las medidas adoptadas, en cuanto 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.

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

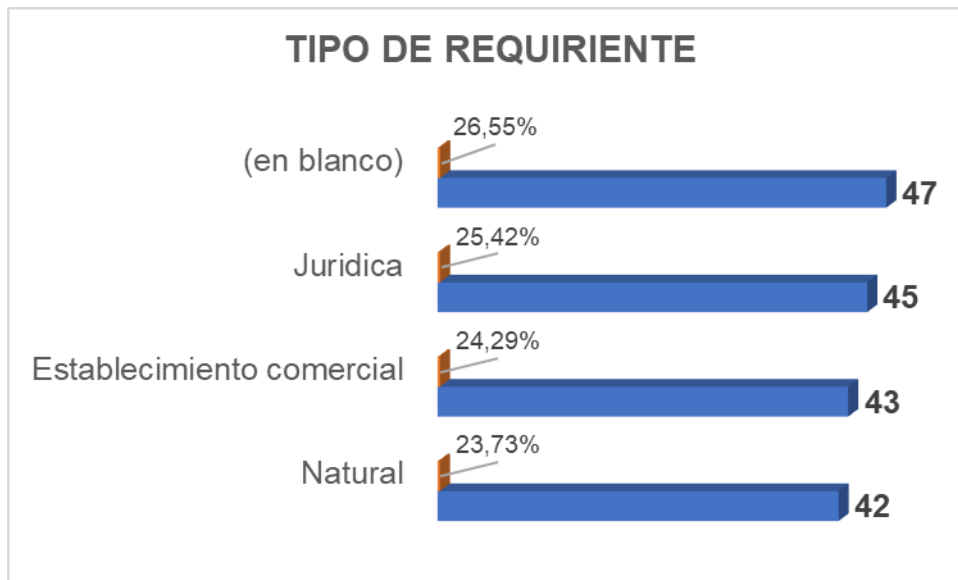


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 42,37% en un total de setenta y cinco (75) peticiones en blanco, seguido de Fontibón con sesenta y un (61) requerimientos, Puente Aranda con ocho (8), Barrios Unidos con siete (7), Usaquén con seis (6), Suba con cuatro (4), Teusaquillo con tres (3), Tunjuelito con tres (3), Kennedy con tres (3), Bosa con dos (2), Engativá con dos (2), Mártires con una (1), Ciudad Bolívar con una (1) y Santa Fe con una (1).

En comparación con el periodo de julio de 2020 el 67,61% de los peticionarios en noventa y seis (96) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, sin embargo, disminuyo la cifra notablemente de los que no manifiestan localidad en un porcentaje del 25,24%, en el periodo de julio a agosto 2020.

10. TIPO DE PETICIONARIO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

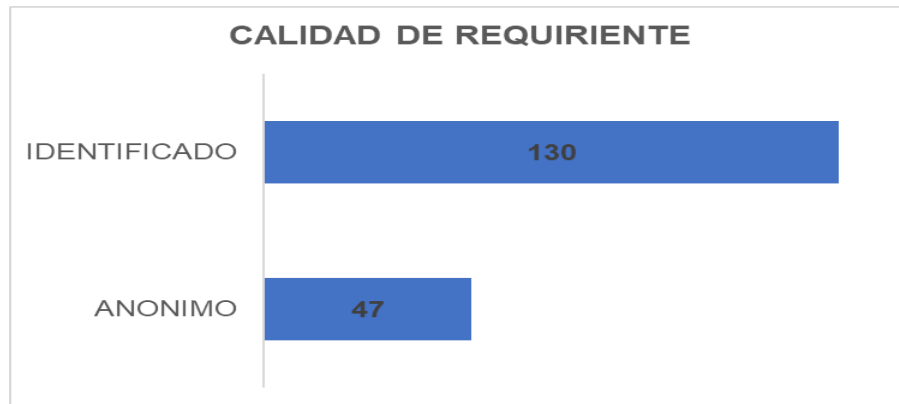
De acuerdo con la información, cuarenta y siete (47) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento, cuarenta y cinco (45) son persona jurídica, seguido por cuarenta y tres (43) peticiones son establecimientos comerciales y cuarenta y dos (42) peticionarios son personas naturales, y verificada la información del mes anterior, el reporte arroja los siguientes datos: cien (100) peticionarios son personas naturales, seguido por veinte (20) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento, once (11) peticiones son establecimientos comerciales y once (11) son persona jurídica.

Confrontando la información de los periodos comprendidos entre julio y agosto.

11. ESTRATO DEL CIUDADANO

De acuerdo con la información, ciento cincuenta y siete (157) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3) se reflejaron siete (7) peticiones, en el estrato cuatro (4) con cinco (5), el estrato dos (2) con tres (3), el estrato uno (1) con dos (2), el estrato seis (6) con dos (2) y el estrato cinco (5) reportaron una (1) petición.

12. CALIDAD DEL REQUERENTE



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: ciento treinta (130) identificados y cuarenta y siete (47) anónimos, para un total de ciento setenta y siete (177) requerimientos, en este periodo se evidencia que son pocos los peticionarios que ingresaron como anónimos.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de requerimientos ciudadanos para el mes de agosto 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento setenta y siete (177) aumento respecto del mes de julio 2020.
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento cincuenta y tres (153) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta se mantiene de manera eficientemente, 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 con la Base de seguimiento del mes de agosto el requerimiento de acceso a la información represento una mayor participación en un 79,10% con ciento cuarenta (140) solicitudes, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos.
5. Se evidencio una disminución notable en los que no manifiestan localidad en un porcentaje del 25,24%, en el periodo de julio a agosto 2020.
6. Se viene trabajando en la actualización del procedimiento de gestión de peticiones ciudadanas, a fin de tener mayor articulación y claridad en cuanto a las responsabilidades que se deben desarrollar para mejorar la atención de las respuestas determinadas por la Ley.
7. Debido al reporte de la gestión de peticiones emitido por la secretaria general para la entidad se remitieron a las áreas implicadas las sugerencias realizadas con el fin de fortalecer la oportuna gestión de peticiones a la ciudadanía.
8. En términos generales el panorama respecto el mes de agosto 2020, es muy bueno considerando las medidas adoptadas en cuanto a tiempos de respuesta y cierre de los diferentes requerimientos.


DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

APROBADO PARA PUBLICACIÓN:

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



REVISADO PARA PUBLICACIÓN:

JASBLEIDI MOJICA CARDONA
Profesional Contratista
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

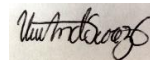


INFORMACIÓN VERIFICADA:

CESAR AUGUSTTO ZEA AREVALO
T. Profesional Contratista

PROYECTADO POR:

VIVIANA ANDREA SUAREZ GONZALEZ
Contratistas
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



ADRIANA MARCELA GALEANO CORTÉS Adriana Marcela Galeano Cortés
Contratistas
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía