

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

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD  
JULIO 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”.

x

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 julio 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.

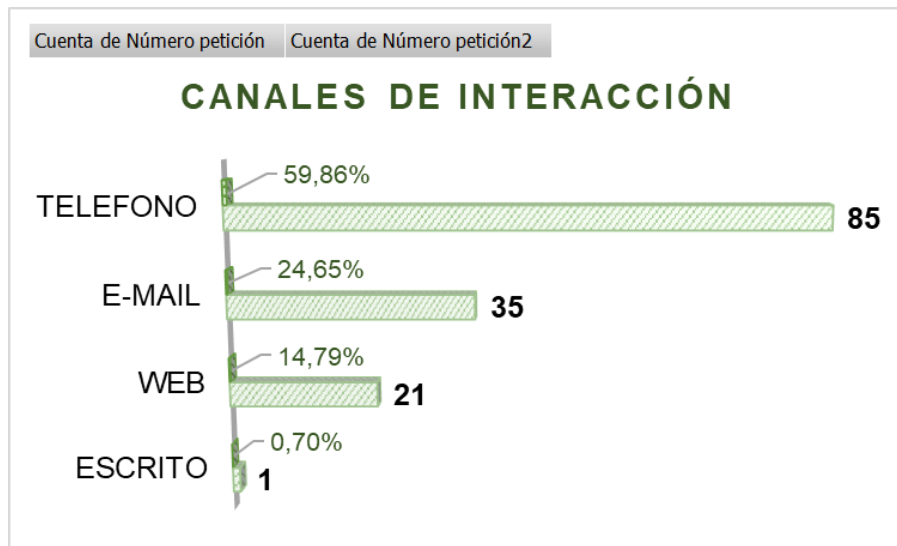
**1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS  
(UAECOB)  
JULIO 2020**

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 julio 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento cuarenta y dos (142).

**2. CANALES DE INTERACCION**

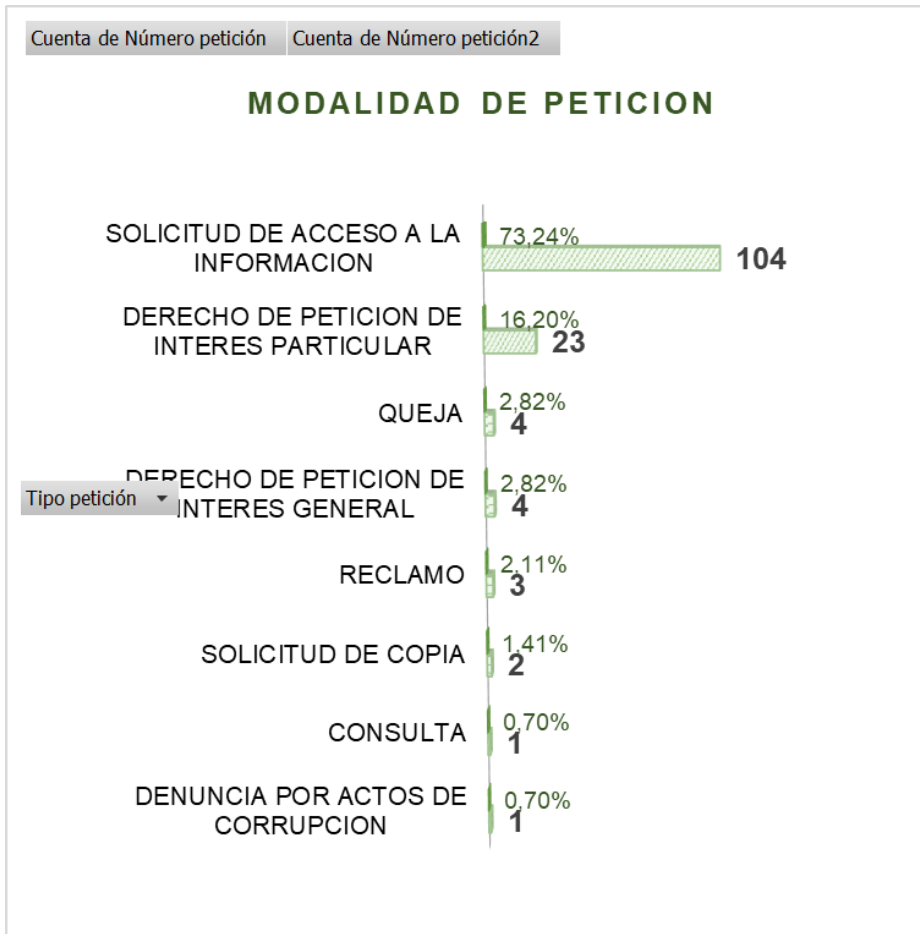
En el mes de julio 2020 el canal de mayor interacción utilizado fue el canal telefónico con ochenta y cinco (85) requerimientos, seguido del correo electrónico E-MAIL con treinta y cinco (35) requerimientos, el canal WEB con veintiuno (21) requerimientos y el canal Escrito con una (1) petición.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de junio de 2020, en el cual se registraron un total de trecientos sesenta y cinco (365) requerimientos; trecientos veintiún (321) por canal telefónico, veinticuatro (24) peticiones por el correo electrónico E-MAIL y veinte (20) por el canal WEB, esto indica que, entre el mes de junio y el mes de julio 2020, se generó una diferencia de doscientos veintitrés (223) requerimientos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha. Toda vez que disminuyó la cifra de petición de solicitud de acceso a la información en el canal de interacción telefónica (según informe mes de julio 2020) con ocasión a la situación de emergencia nacional.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



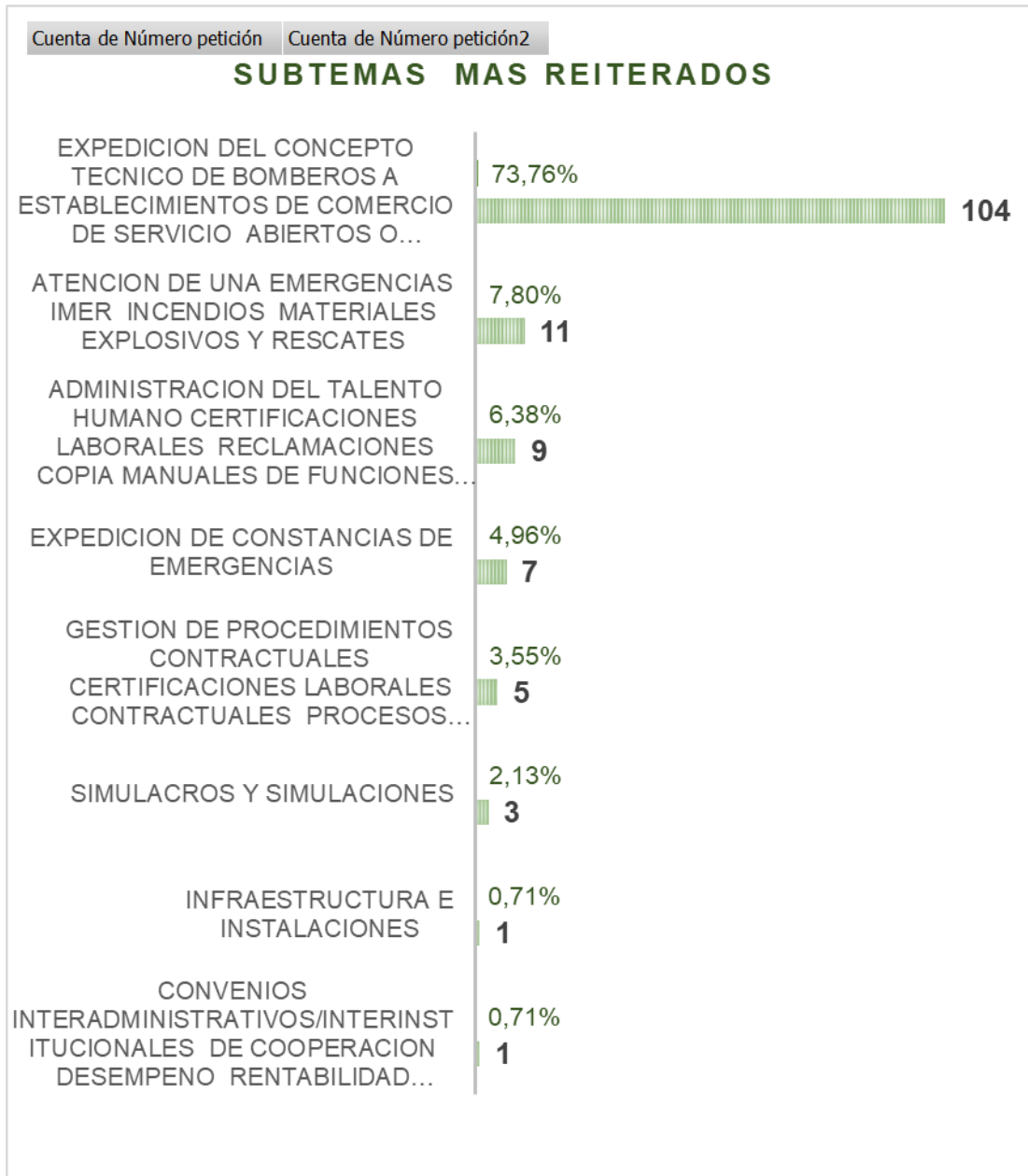
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo a la gráfica de tipología de la petición, el requerimiento de acceso a la información represento una mayor participación en un 73,24% con ciento cuatro (104) solicitudes, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos, 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%

Ahora, si comparamos los datos con junio 2020, el resultado indica que, del total de requerimientos efectuados en este mes, el requerimiento de acceso a la información ocupó el primer lugar con un 91,51% con trecientos treinta y cuatro (334) solicitudes, lo que podría deberse a la suspensión de manera temporal de visitas técnicas y expedición de conceptos en conformidad a las directrices impartidas por el gobierno nacional y distrital para mitigar el impacto del covid-19, sin duda, el asunto más recurrente fue información de la documentación necesaria para el trámite de conceptos técnicos e información de puntos de atención. Además, para el mes de junio se presentó quince (15) derechos de

petición de interés particular con un 4,11%, seguido de nueve (9) reclamos solicitando información para realizar el trámite de concepto técnico en bomberos para la apertura de los diferentes establecimientos con un 2,47%, tres (3) quejas con un 0,82%, tres (3) derechos de petición de interés general con un 0,82% y una (1) consulta con un 0.27%.

#### 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 ciento cuatro (104) solicitudes, la principal solicitud fue la información para el proceso de adquisición del concepto técnico de seguridad humana, en respuesta, se 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](mailto: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 principal “Edificio Comando” en los horarios de 10:00am a 3:30pm, con el fin de realizar entrega del concepto técnico, consolidando la información en la base de registro de atención ciudadana

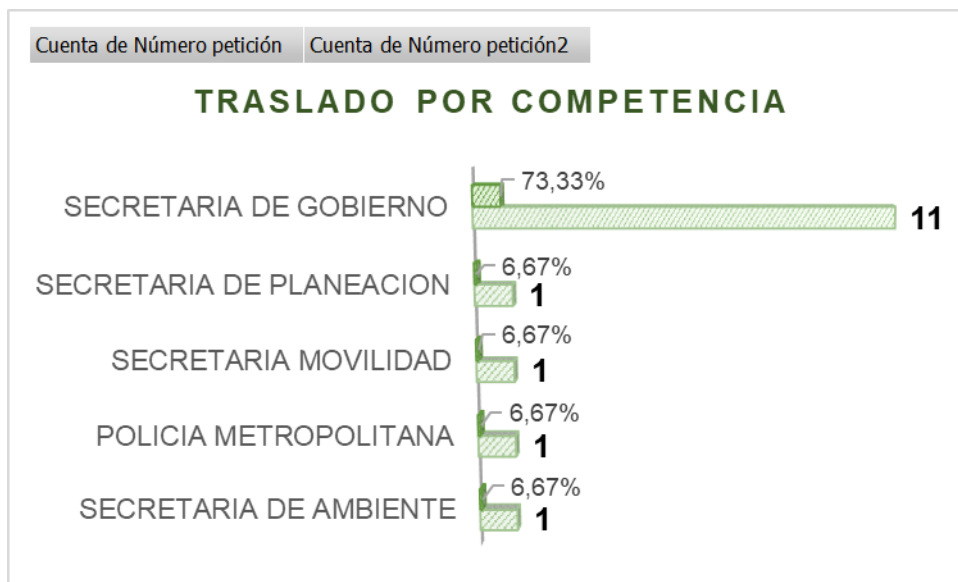
Otro de los subtemas más reiterado, fue el de peticiones en atención de emergencias de incendios materiales explosivos y rescates (IMER) garantizando la protección a la vida y el medio ambiente con once (11) registros, Administración del talento humano certificaciones laborales con nueve (9), expedición 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.

En suma, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio, que, para el mes de junio 2020, tenía una frecuencia del 89,82%, obtuvo una disminución significativa en el mes de julio 2020 en un porcentaje del 16.06%, con ocasión a la información brindada por los diferentes canales de interacción de manera oportuna.

En este sentido, se evidencia que, en comparación con el mes de junio 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 trecientos cuarenta y cuatro (344) solicitudes, atención de emergencias de incendios materiales explosivos y rescates (IMER) con dieciséis (16), gestiones de procedimientos certificaciones laborales y procesos contractuales con nueve (9), Administración del talento humano certificaciones laborales con seis (6), simulacros y simulaciones con dos (2) y una (1) frecuencia en procesos disciplinarios, gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que la unidad realiza, capacitaciones empresariales y comunitarias, aglomeraciones y espectáculos públicos, traslado a entidades distritales y expedición de constancias de emergencia, para un total de trescientos ochenta y tres (383) requerimientos cerrados en el sistema para el mes de junio 2020.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total, a la UAECOB llegaron quince (15) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno once (11) requerimiento,
- ✓ Secretaria de Planeación un (1) requerimiento,
- ✓ Secretaria de Movilidad un (1) requerimiento,
- ✓ Policía Metropolitana un (1) requerimiento y
- ✓ Secretaría de Ambiente un (1) requerimiento.

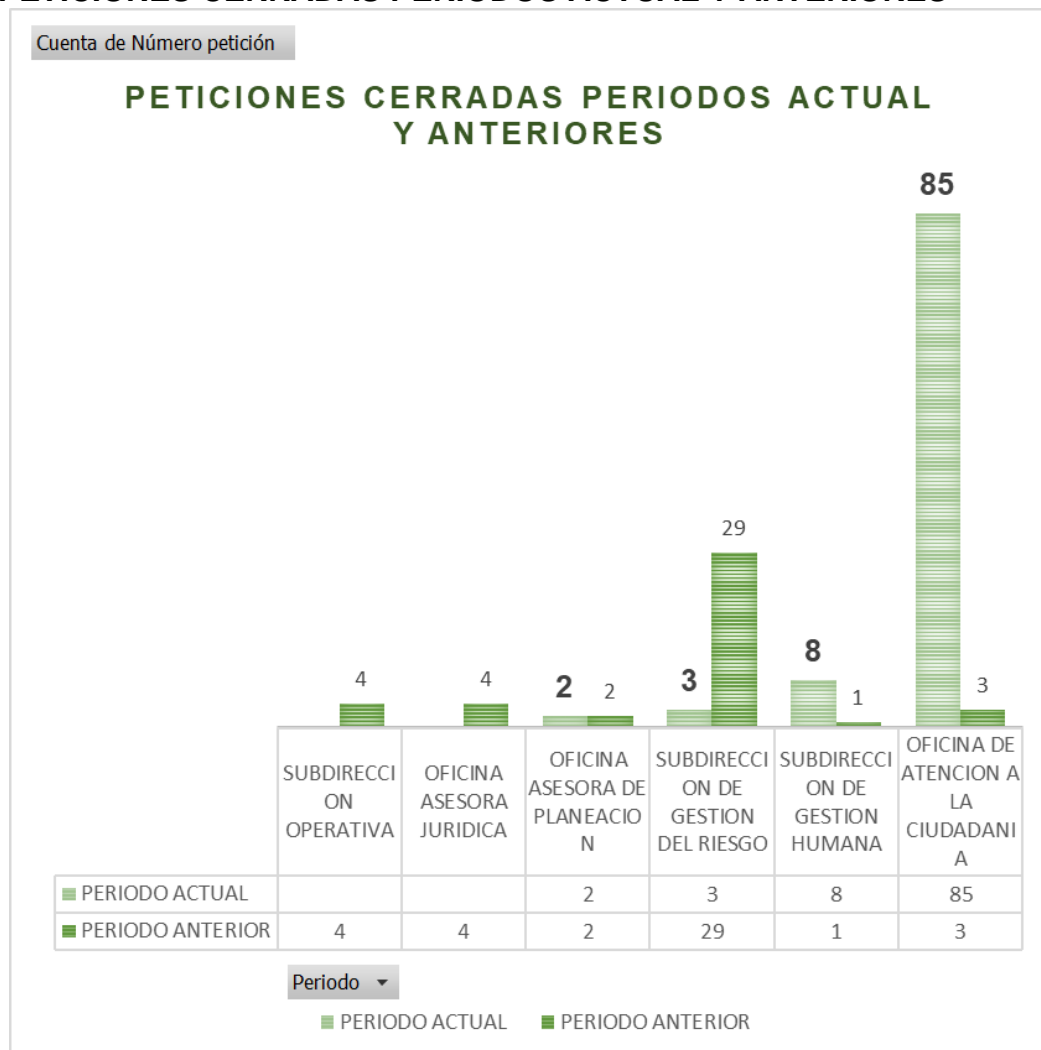
En definitiva, el flujo de peticiones remitidas aumento las enviadas en el mes anterior, con un total de seis (6) peticiones.

## 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 julio no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas

## 7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con noventa y ocho (98) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron veintitrés (23), para un total de ciento

treinta y siete (137) 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 junio de 2020 se cerraron trescientos ochenta y tres (383) 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 DEPENDENCIADIAS (DIAS DE GESTIÓN)

Etiquetas de fila	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total, general
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	4	7	0	0	8	0	7
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	34	22	0	0	0	0	25
<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía</b>	0	10	0	0	1	0	1
<b>Subdirección de Gestión del riesgo</b>	30	27	0	28	18	1	24
<b>Subdirección de Gestión humana</b>	0	14	12	0	5	0	8
<b>Subdirección Operativa</b>	7	19	0	0	16	0	12
<b>Total, general</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

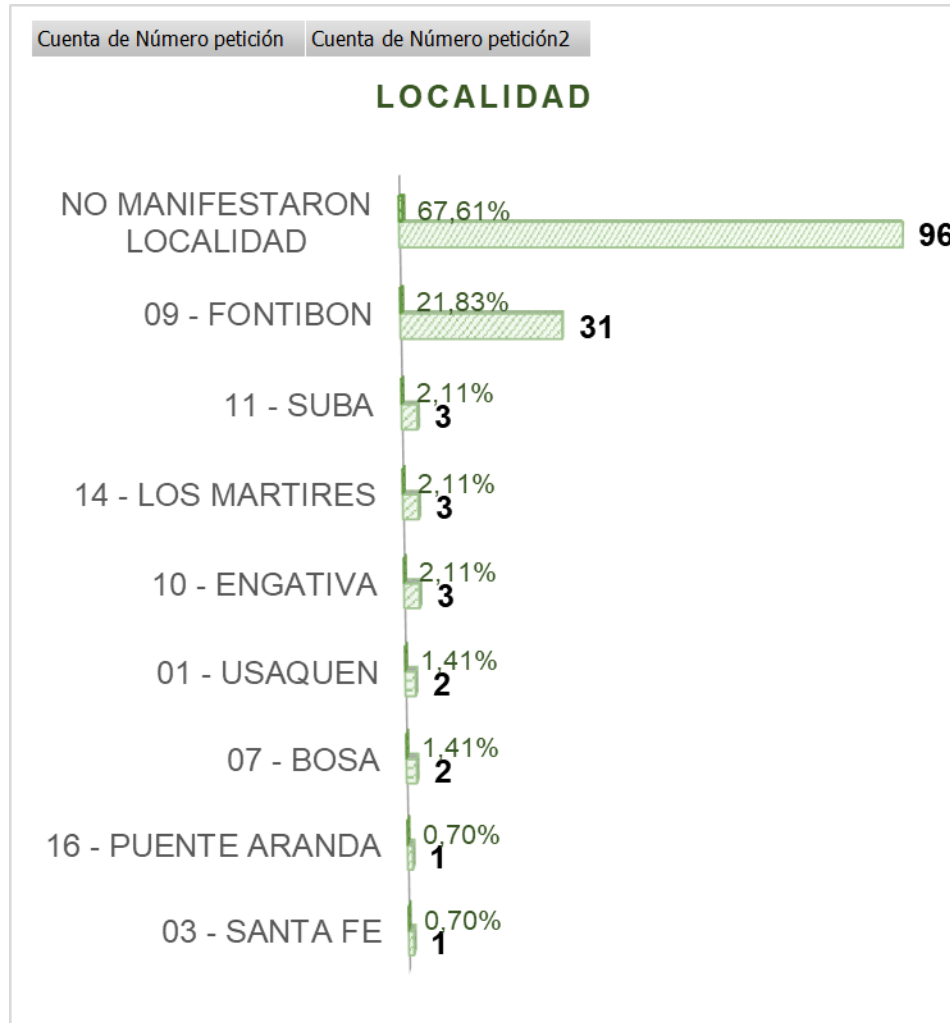
Es preciso señalar que, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de petición, utilizado de acuerdo a cada una de las dependencias encargadas en contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de ocho (8) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior "junio 2020" en el que se reflejó un tiempo promedio de tres (3) días hábiles en su gestión, evidenciando cinco (5) días mas en las gestiones elaboradas en el mes de julio 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 cumple con los criterios normativos, aun cuando aumentaron los tiempos de respuesta, 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

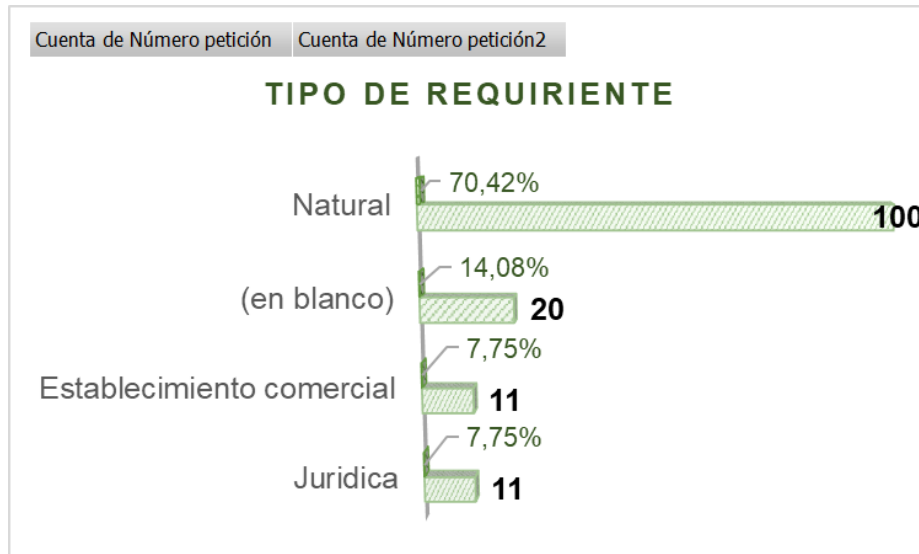


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 67,61% en un total de noventa y seis (96) peticiones en blanco, seguido de Fontibón con treinta y un (31) requerimientos, Suba con tres (3), Mártires con tres (3), Engativá con tres (3), Usaquén con dos (2), Bosa con dos (2), Puente Aranda y Santa Fe con una (1).

En comparación con el periodo de junio de 2020 el 57,53% de los peticionarios en doscientos diez (210) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, sin embargo, disminuyó la cifra notablemente de los que no manifiestan localidad en un porcentaje del 10.08%, en el periodo de junio a julio 2020.

## 10. TIPO DE PETICIONARIO

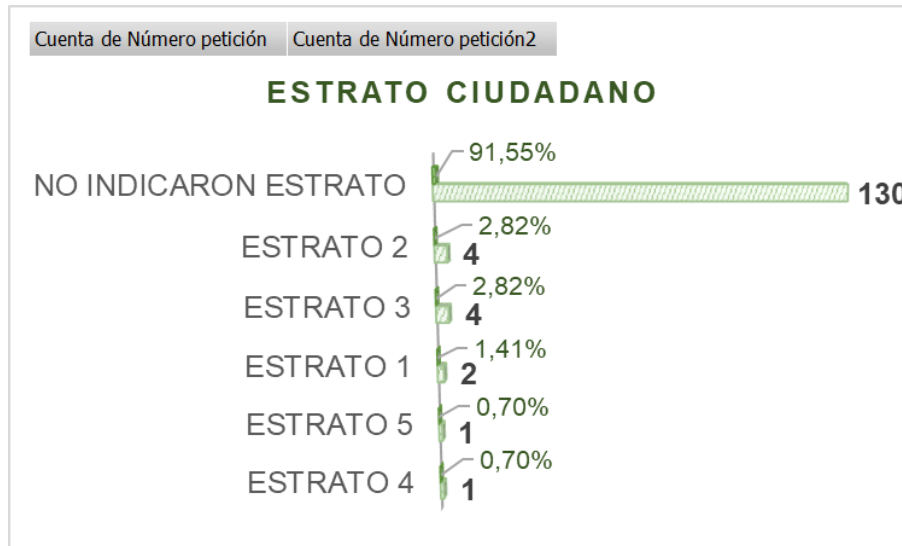


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, 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, verificada la información del mes anterior, el reporte arroja los siguientes datos: doscientos setenta y cinco (275) peticionarios son personas naturales, seguidas de las personas jurídicas con treinta y ocho (38) requerimientos, en blanco treinta (30) peticionarios y veintidós (22) peticiones son establecimientos comerciales.

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

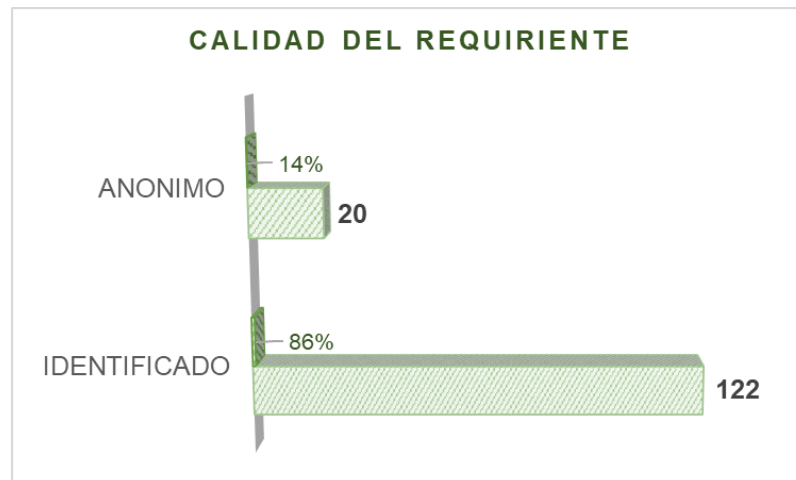
## 11. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, ciento treinta (130) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato dos (2) se reflejaron cuatro (4) peticiones, en el estrato tres (3) con cuatro (4), el estrato uno (1) con dos (2), los estratos cuatro (4) y cinco (5) reportaron una (1) petición.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: ciento veintidós (122) identificados y veinte (20) anónimos, para un total de ciento cuarenta y dos (142) requerimientos, en este periodo se evidencia que son pocos los peticionarios que ingresaron como anónimos representado en un 14%, del total de los requerimientos registrados.

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de requerimientos ciudadanos para el mes de julio 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento cuarenta y dos (142) disminuyo respecto del mes de junio 2020.
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal telefónico con ochenta y cinco (85) requerimientos.
3. De acuerdo a la Base de seguimiento del mes de julio el requerimiento de acceso a la información represento una mayor participación en un 73,24% con ciento cuatro (104) solicitudes, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos.
4. El 86% de los requirentes se registraron como identificados para el periodo de julio 2020.
5. Se evidencio un incremento notable en los que no manifestaron localidad en un porcentaje del 67,61%, en el periodo de junio a julio 2020.
6. Se actualizó el procedimiento de gestión de peticiones ciudadanas y se creó los formatos asociados para dar cumplimiento legal de acuerdo al tipo de requirente y tipo de solicitud.
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 julio 2020, es efectivo, 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

**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**

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



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