

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS II SEMESTRE 2019 UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

La Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en cumplimiento de los términos de la *Ley 1755 de 2015*, "por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", y al 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 Decreto Distrital 371 de 2010 y en consecuencia de implementar las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"; Decreto 197 de 2014: "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C".

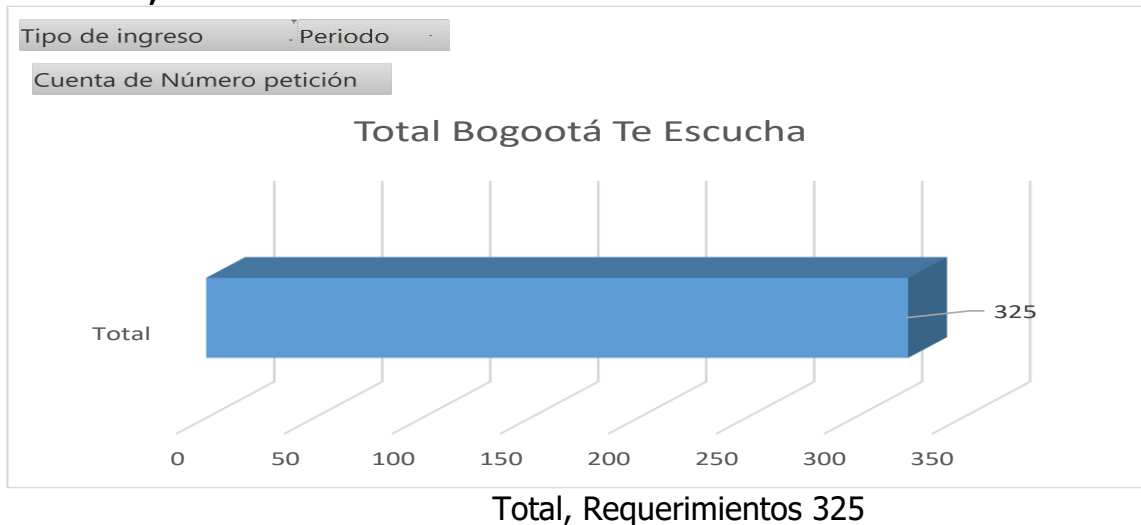
Asimismo, en cumplimiento de la *Resolución 3564 de 2015 Nacional*: "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y el Decreto 103 de 2015 en su artículo 52: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia N°. 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"; se prescribe el presente informe en el marco de la normatividad citada y dentro de la estructura siguiente:

OBJETIVO

El objetivo del presente informe es dar a conocer el desempeño y comportamiento de las áreas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y denuncias de posibles actos de corrupción formulados por la ciudadanía; las cuales se reciben y se clasifican para realizar el debido seguimiento; con el propósito de que las áreas efectúen el trámite y cierre a los requerimientos a través del aplicativo, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "SDQS", a efecto de que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital evalúe en aplicación a los criterios de calidad, eficacia, eficiencia, celeridad, calidez, oportunidad y coherencia las respuestas brindadas a los requerimientos presentados, así como la prestación de los trámites y servicio que la ciudadanía solicita ante la entidad, y de esta manera se establezcan lineamientos y mecanismos orientados a lograr la prestación de un óptimo servicio con una atención integral a la ciudadanía. En armonía con el objetivo del presente informe, se detalla a continuación, en forma estadística y graficada el comportamiento de las "PQRS" durante el periodo que se reporta:

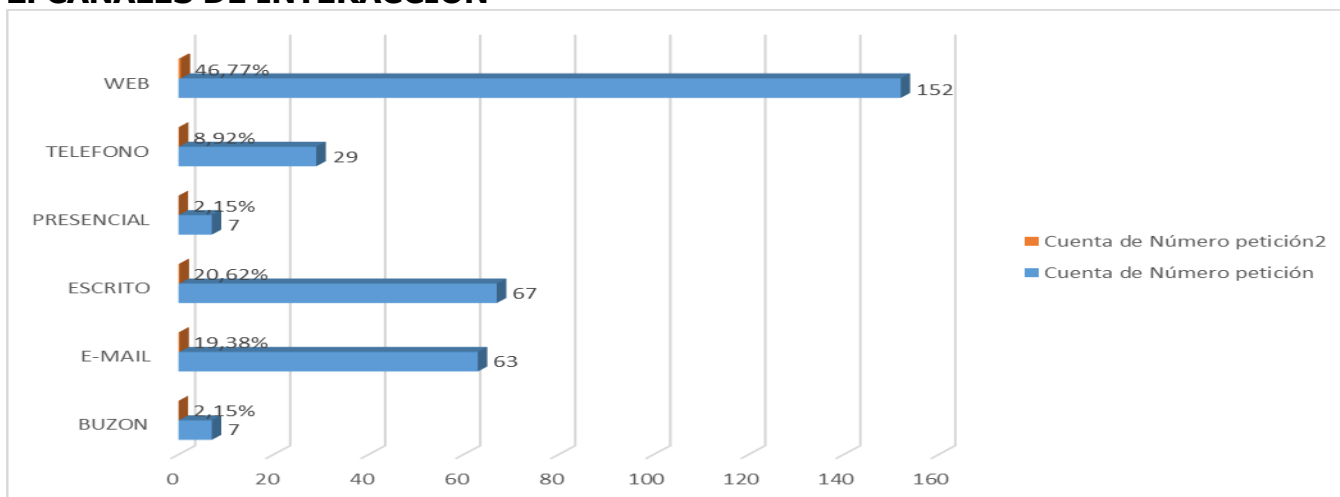
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ INFORME I SEMESTRE 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 325 peticiones, el II semestre de 2019, es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371, en cuento a las respuestas remitidas a través del sistema Bogotá Te Escucha, las cuales se suben desde los diferentes canales de atención con los que cuenta la UAECOB

2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 325

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 152 solicitudes, el escrito con 67, el E-MAIL 63, teléfono con 29, presencial con 7 requerimientos, y el buzón con 7. En este orden de ideas, la secuencia frente a los canales sigue siendo igual al reporte del periodo pasado, encontrando que el canal WEB sigue siendo el más llamativo para la ciudadanía del Distrito Capital.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO DE PETICIÓN	PETICIONES	PORCENTAJE
CONSULTA	43	13,23%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	90	27,69%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	112	34,46%
FELICITACION	4	1,23%
QUEJA	34	10,46%
RECLAMO	27	8,31%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	3,08%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,31%
SUGERENCIA	4	1,23%
Total general	325	100,00%

Total, de requerimientos 325

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular con 112 solicitudes, el Derecho de Petición de Interés general está representado con 90 solicitudes, las consultas con 43, reclamos con 27, quejas con 34, solicitud de acceso a la información 10, felicitaciones con 4, sugerencias con 4 y copias cada con 1 requerimiento.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	NÚMERO PETICIÓN	PORCENTAJE
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	35	10,77%
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	4	1,23%

ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	118	36,31%
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	3	0,92%
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	1	0,31%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	11	3,38%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	1	0,31%
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	74	22,77%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	18	5,54%
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	3	0,92%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	5	1,54%
PROCESO DISCIPLINARIO	9	2,77%
SIMULACROS Y SIMULACIONES	2	0,62%
Traslado a entidades distritales	37	11,38%
(en blanco)	4	1,23%
Total general	325	100,00%

Para este período el subtema más reiterativo fueron, la atención de las emergencias con 118 solicitudes con el 36,31%, prácticamente un tercio de todo los subtemas que llegaron, las solicitudes para el concepto técnico con 66 requerimientos 31% de representación, de representación, los traslados con el 74 solicitudes con un 22,77% de representación, y la administración del talento humano certificaciones laborales, reclamaciones, copia manuales de funciones, plantas de personal, capacitación a bomberos con 35 peticiones con un 10,77% de representación.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
ACUEDUCTO - EAB	2	2,33%
CODENSA	1	1,16%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	5,81%
IDIGER	5	5,81%
IDPYBA	9	10,47%
IDU	1	1,16%
JBB - JARDIN BOTANICO	11	12,79%
POLICIA METROPOLITANA	3	3,49%

SECRETARIA DE AMBIENTE	4	4,65%
SECRETARIA DE GOBIERNO	25	29,07%
SECRETARIA DE SALUD	5	5,81%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	5	5,81%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	1,16%
UAESP	9	10,47%
Total, general	86	100,00%

El total de los traslados fueron 86, hay que tener en cuenta que en los filtros de las tablas dinámicas para sacar este dato, se tiene en cuenta solucionado por traslado y solucionado por asignar trasladar, en esta caso aumenta el número de traslados puesto que así como se envía a otras entidades, la UAECOB también dentro de lo que compete responde la misma petición.

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 aprobados”.

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

7.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Para el siguiente caso, en el semestre reportado, se cerraron 160 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, sin requerimientos pendientes, dado que los requerimientos que no están en este listado son los traslados a otras entidades, de acuerdo con el cuadro anterior con un total de 44 traslados.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5		5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	3	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	42		42
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	127	1	128
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6		6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	9		9
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	57	6	63
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	14	2	16
SUBDIRECCION LOGISTICA	1		1
SUBDIRECCION OPERATIVA	45	3	48
Total general	310	15	325

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores genera 15 peticiones cerradas, para el periodo actual se cerraron 310, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos durante el periodo de reporte.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		21								21
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	28		13							19,43
OFICINA ASESORA JURIDICA	17,2	14,08	13,5				14			14,23
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7,13	2,5	3	6	7,3	11,5	9	7	9,5	6,86

OFICINA DE CONTROL INTERNO			6				9			7,5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			17				9			12,43
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	19,5	9,76	10,3		11,75	13,5				12,09
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	6	13	8,14							8,31
SUBDIRECCION LOGISTICA	42									42
SUBDIRECCION OPERATIVA	10,75	7	9,4	1,67	3,5	6,14	5			7,26
Total general	14,4	10,27	10,37	2,75	8	8,92	9,95	7	9,5	10,6

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 10,6, promedio que se encuentra dentro de los términos de Ley, sin embargo, hay casos que se deben verificar en cuanto a los requerimientos que se suben extemporáneamente y que en el resultado final afecta la gestión de las respuestas en los términos estipulados en el Sistema Bogotá Te Escucha.

- Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

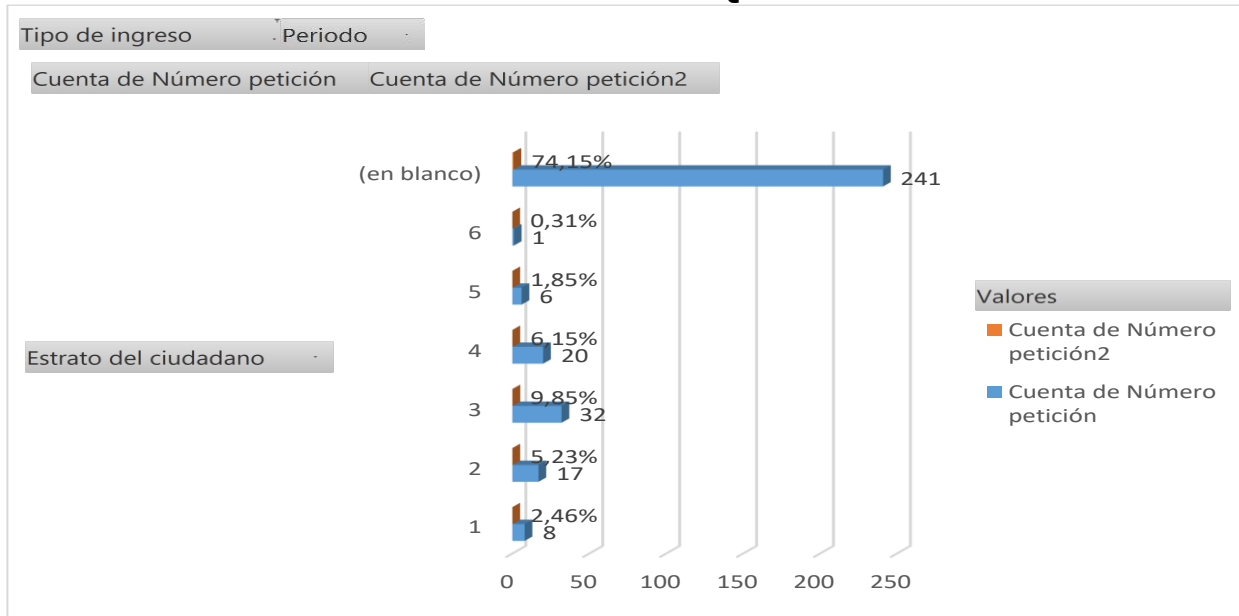
Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el semestre es importante realizar el seguimiento respectivo, a fin de evitar posibles investigaciones disciplinarias, frente a los requerimientos que no se respondan, razón por la cual es de vital importancia sensibilizar y al mismo tiempo generar el monitoreo y seguimiento respectivo a las PQRSD.

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
01 - USAQUEN	23	7,08%
02 - CHAPINERO	4	1,23%
03 - SANTA FE	3	0,92%
04 - SAN CRISTOBAL	4	1,23%
06 - TUNJUELITO	2	0,62%
07 - BOSA	5	1,54%
08 - KENNEDY	3	0,92%
09 - FONTIBON	40	12,31%
10 - ENGATIVA	11	3,38%
11 - SUBA	12	3,69%
12 - BARRIOS UNIDOS	7	2,15%
13 - TEUSAQUILLO	10	3,08%
14 - LOS MARTIRES	5	1,54%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,31%
16 - PUENTE ARANDA	6	1,85%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	5	1,54%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0,31%
20 - SUMAPAZ	1	0,31%
(en blanco)	182	56,00%
Total general	325	100,00%

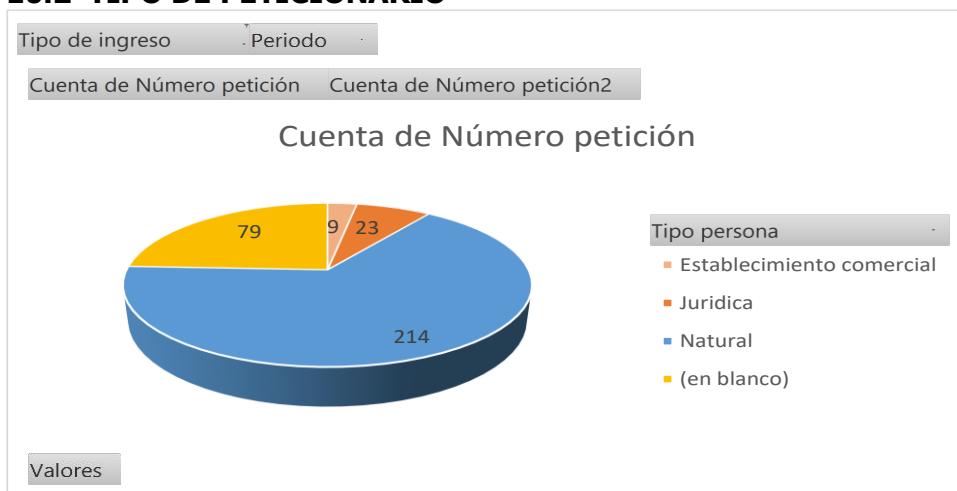
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, Fontibón representa el top con mayores requerimientos interpuestos por la comunidad con 40 peticiones, seguidos de Usaquén con 23, sigue Engativá con 11 y el resto con menos de 10 peticiones.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación está en el estrato 3 reportando 32 peticiones, el estrato 24 con 20 requerimientos, el estrato 2 con 17 y el estrato uno con 8, estrato 5 con 6 peticiones y estrato 6 con 1 petición, en conclusión el estrato 3, son los ciudadanos que más se interesan por las situaciones que suceden alrededor de la capital.

10.2 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información de los 325 requerimientos, 214 corresponden a personas naturales, 23 a personas jurídicas, establecimientos de comercio 9 y 79 personas que no dieron a conocer su régimen.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Requiere	Número	%
Identificado	246	76%
Anónimo	79	24%
Total	325	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 76% corresponde a ciudadanos identificados y el 24% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el semestre, se verificaron seguimientos desde el correo de quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, identificando que en su mayoría está realizando la tarea de cargar y dar cierre a todos los requerimientos, de igual forma se seguirá generando retroalimentación en referencia al cumplimiento normativo de los tiempos de respuesta de cada una de las áreas.

Asimismo. Es importante realizar las acciones pertinentes para fortalecer todo el procedimiento de las PQRSD a fin de que se remitan todos los requerimientos al Sistema Bogotá Te Escucha único mecanismo para la atención de los requerimientos, por parte del Distrito.

13. TRÁMITES Y SERVICIOS PRESTADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2018 Y COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2019.

1. FORTALECIMIENTO MECANISMOS DE INTERACCION CIUDADANA

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos cuenta un total de diez (10) trámites y servicios, para el período reportado se atendieron **61.121** ciudadanos en los cinco puntos de atención con los que cuenta la entidad:

TRAMITE	2 SEMESTRE 2019	2 SEMESTRE 2018	COMPARATIVO
CONCEPTO TÉCNICO DE RIESGO BAJO, MODERADO Y ALTO	24.551	18.056	6495
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	16.482	17.466	-984

ENTREGA CONCEPTOS TÉCNICOS	10.043	7.614	2429
CAPACITACIÓN A LA COMUNIDAD	9.538	169	9369
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS ATENCIÓN EMERGENCIAS	273	315	-42
CONCEPTOS TÉCNICOS DE PIROTÉCNICA	144	135	9
SIMULACIONES	36	36	0
CAPACITACIONES EMPRESARIALES	23	41	-18
CLUB BOMBERITOS	18	46	-28
REVISIÓN DE PROYECTOS	13	30	-17
TOTAL	61121	43908	17213

Fuente Gestión del riesgo UAECOB

En relación con el mismo período del año anterior se evidencia un aumento de 17.213 ciudadanos, es decir el 39%, frente a esta tendencia la Subdirección Corporativa – Gestión de Servicio a la Ciudadanía, fortalece el equipo de trabajo a través de la vinculación de ocho (8) nuevos operadores del servicio.

Por otra parte, en relación a la medición de la satisfacción de la ciudadanía, se consideran los criterios de: coherencia de la Información suministrada, actitud por parte del operador del servicio y oportunidad en el tiempo de atención, obteniendo una satisfacción del **98%**, que en relación al mismo período de la vigencia 2018 (**99%**) presenta una disminución del 1%.

RECOMENDACIONES

En este orden, se puede observar que la disminución corresponde a la cantidad de trámites recibidos y en cuanto al servicio, esto afecta la calidad del mismo, sin embargo, se están realizando al interior de la entidad mecanismos de mejora en cuanto al mejoramiento de los canales telefónicos y plataformas tecnológicas, proceso que se viene desarrollando con la Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Gestión del riesgo.

1. Articular con la Dirección Distrital de Gestión de Calidad del Servicio, de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, el proceso de Interface entre el Sistema Bogotá Te escucha y sistema de gestión documental de la entidad.
2. Conforme a lo establecido en el Decreto 197 de 2014 por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.,
 - 2.1 Fortalecer los procesos de inducción y capacitación en servicio al ciudadano y trámite de requerimientos ciudadanos. Artículo 8, numeral 3 *“Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar*

respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio”

Total, trámites y Requerimientos		
Trámites	61121	99,47%
PQRS	325	0,53%
Total	61446	100%

En este orden de ideas, al verificar la cantidad de requerimientos VS peticiones quejas, reclamos, sugerencia y denuncias; el 99,47% da cuenta de los tramites entre tanto las PQRS, no superan el 0,53%.

Asimismo, se destaca los tiempos de oportunidad enmarcados en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, lo cual no fundamenta razones para apertura de investigación disciplinaria desde control interno disciplinario.

ELABORADO POR:

DIANA MIREYA PARRA CARDONA

Defensora del Ciudadano
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

JASBLEIDI MOJICA CARDONA

Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

CESAR A. ZEA AREVALO

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

FECHA DE ELABORACIÓN:

Febrero 20 de 2020