

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

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
SEPTIEMBRE 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 septiembre 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.

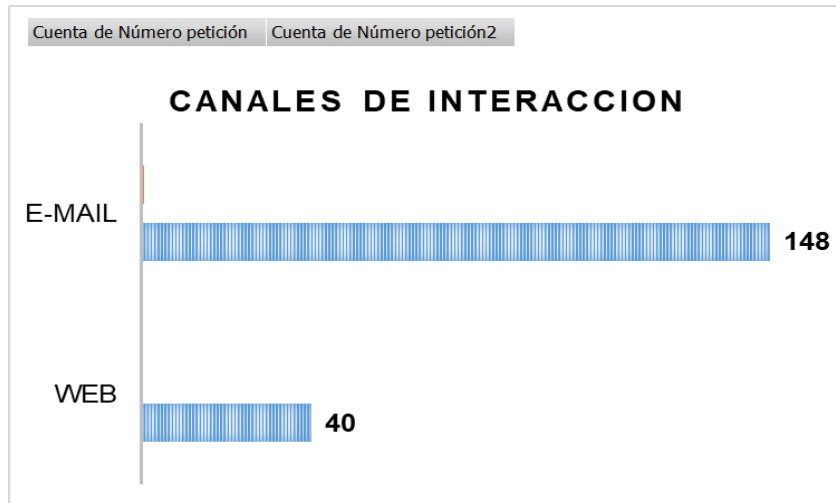
**1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD
ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB)
SEPTIEMBRE 2020**

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 septiembre 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento ochenta y ocho (188).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

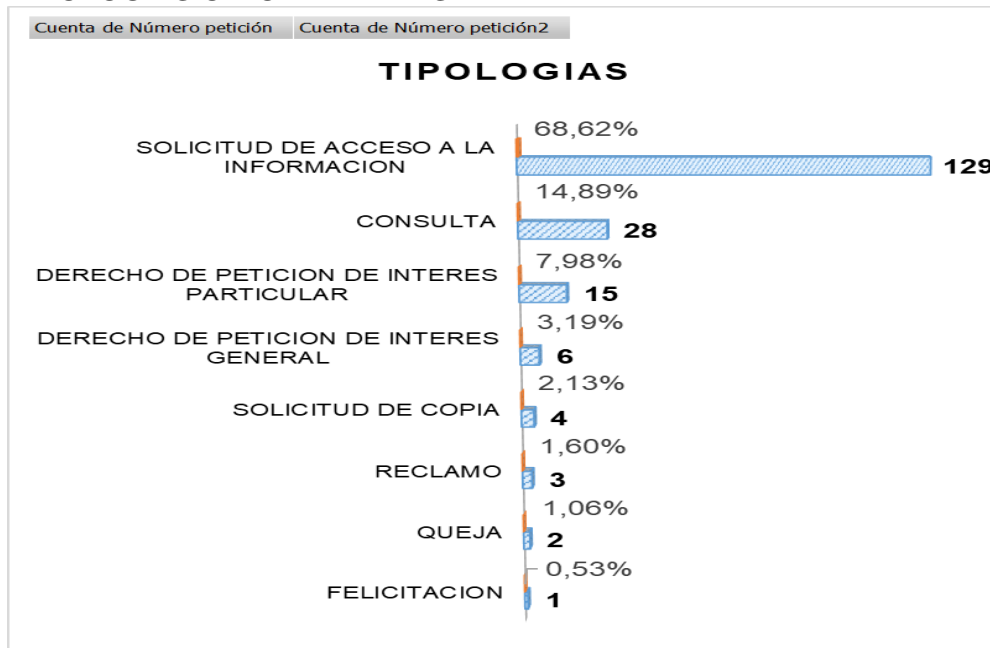
En el mes de septiembre 2020 el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con ciento cuarenta y ocho (148) requerimientos, seguido del canal WEB con cuarenta (40) requerimientos.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de agosto 2020 en cual se registraron un total de ciento setenta y siete (177) requerimientos: 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, esto indica que, entre el mes de agosto y el mes de septiembre 2020, se generó una diferencia de once (11) 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 septiembre 2020).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



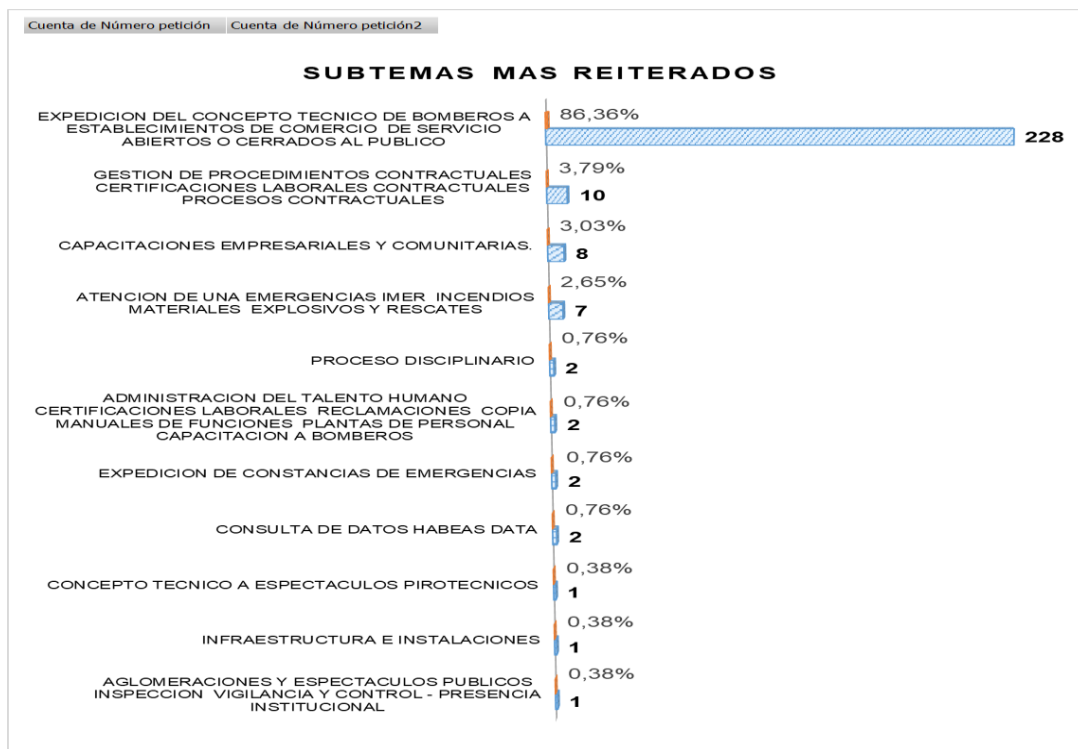
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo a la gráfica de tipología de la petición, el requerimiento de acceso a la información represento una mayor participación en un 68,62% con ciento veintinueve (129) solicitudes, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos, seguido de veintiocho (28) consultas con un 14.89%, quince (15) derechos de petición de interés particular con un 7,98%, seis (6) derechos de petición de interés general con un 3,19%, cuatro (4) solicitudes de copia con un 2,13%, tres (3) reclamos con un 1,60%, dos (2) quejas con un 1,06% y una (1) felicitación con un 0.53%.

Ahora, si comparamos los datos con agosto 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 una 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%

Sin duda alguna el requerimiento de acceso a la información fue la modalidad de petición más solicitada para los meses de agosto y septiembre, con ocasión al restablecimiento 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 doscientos veintiocho

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



(228) 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 2020 en la que resuelve entre otros aspectos:

artículo 1. "En virtud del Decreto 491 de 2020 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 el restablecimiento del servicio para que solicitaran de manera personal el concepto técnico, acercándose a la oficina en los horarios de 09:00am a 3:30pm con el fin de realizar dicho trámite, consolidándolo en la base registro de atención.

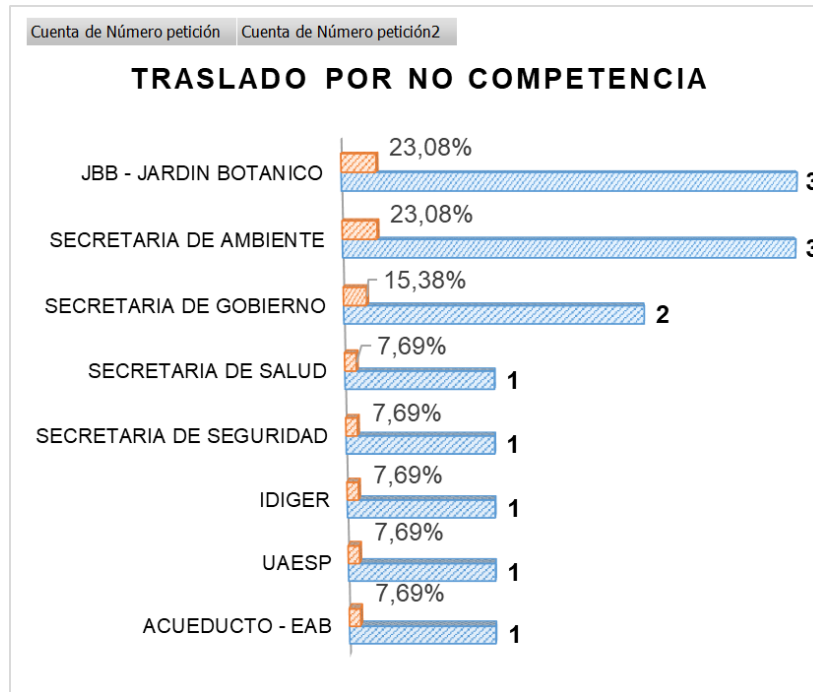
Otro de los subtemas más reiterado, fue el de gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales con diez (10), capacitaciones empresariales y comunitarias con ocho (8), atención de emergencias de incendios materiales explosivos y rescates (IMER) garantizando la protección a la vida y el medio ambiente con siete (7), proceso disciplinario con dos (2), Administración del talento humano certificaciones laborales gestiones de procedimientos certificaciones laborales y procesos contractuales con dos (2), expedición de constancias de emergencia con dos (2), consulta de datos habeas data con dos (2), concepto técnico a espectáculos pirotécnicos con uno (1), infraestructura e instalaciones con uno (1) y aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control con una (1) frecuencia, para un total de doscientos sesenta y cuatro (264) requerimientos cerrados en el sistema para el mes de septiembre 2020.

En suma, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio que, para el mes de agosto 2020, tenía una frecuencia del 79,10%, obtuvo un aumento significativo en el mes de septiembre 2020 en un porcentaje del 7.26%, 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 agosto 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 cincuenta y siete (57) solicitudes, 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), Administraci3n 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.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotรก Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron trece (13) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

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

En definitiva, el flujo de peticiones remitidas disminuy3 las enviadas en el mes anterior, con un total de seis (8) peticiones.

6. VEEDURIAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gesti3n p3blica seg3n lo establecido en el ArtÍCulo 270 de la Constituci3n 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 septiembre 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	1	1	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	2	2
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	123	81	204
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	1	1
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	14	22	36
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	5	7	12
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	3	6
TOTAL GENERAL	147	117	264

En el mes reportado, se cerró con ciento cuarenta y siete (147) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ciento diecisiete (117), para un total de doscientos sesenta y cuatro (264) 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 agosto de 2020 se cerraron noventa y nueve (99) 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-anónimos, 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 TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIADAS (DÍAS DE GESTIÓN)

	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL, GENERAL
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	15	0	0	0	0	10	0	0	12,5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	21	0	0	0	0	0	21
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	10	0	5	16	7	0	29	13	13	13
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	17	0	0	0	0	0	17
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	8	0	11	10	0	0	0	12	0	11
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	0	14	0	0	0	0	11	0	11
SUBDIRECCION OPERATIVA	23	0	0	20	0	0	0	18	0	19
TOTAL, GENERAL	10	15	10,25	13	7	8	20	13	13	13

Fuente:

Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

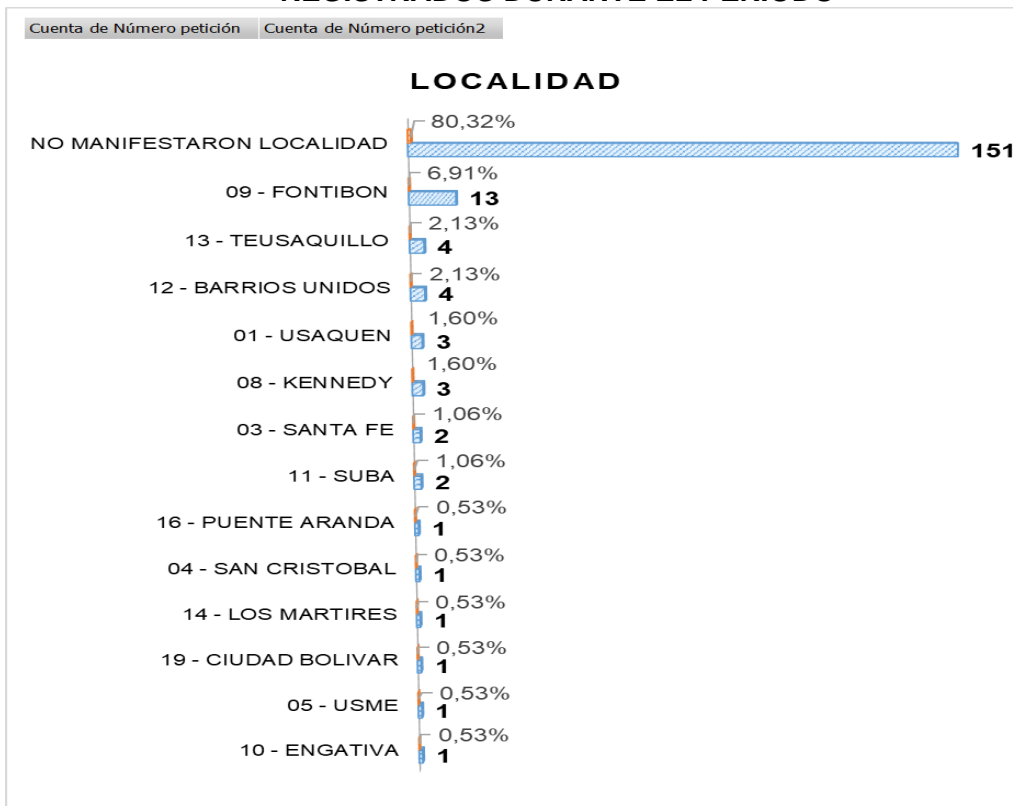
Es preciso señalar que, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de petición, utilizado de acuerdo a cada una de las dependencias encargadas en contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de trece (13) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior "agosto 2020" en el que se reflejó un tiempo promedio de trece (13) días hábiles en su gestión, se evidencia que se conserva el tiempo promedio en cada gestión para los meses de agosto y septiembre 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 frente a la oportunidad, manteniendo los tiempos de respuesta y así 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



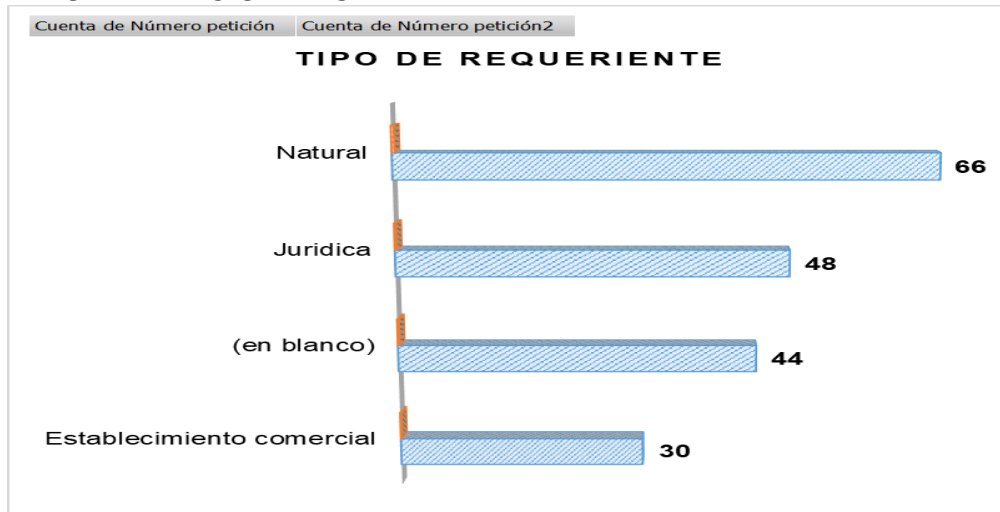
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 80.32% en un total de ciento cincuenta y un (151) peticiones en blanco, seguido de Fontibón con trece (13) requerimientos, Teusaquillo con cuatro (4), Barrios Unidos con cuatro (4), Usaquén con tres (3), Kennedy con tres (3), Santa Fe con dos (2), Suba con dos (2), Puente Aranda con una (1), San Cristóbal con una (1), Mártires con una (1), Ciudad Bolívar con una (1), Usme con una (1) y Engativá con una (1).

En comparación con el periodo de agosto de 2020 el 42.37% de los peticionarios en setenta y cinco (75) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su

requerimiento, aumento la cifra notablemente de los que no manifiestan localidad en un porcentaje del 37.95%, en el periodo de agosto a septiembre 2020.

10. TIPO DE PETICIONARIO

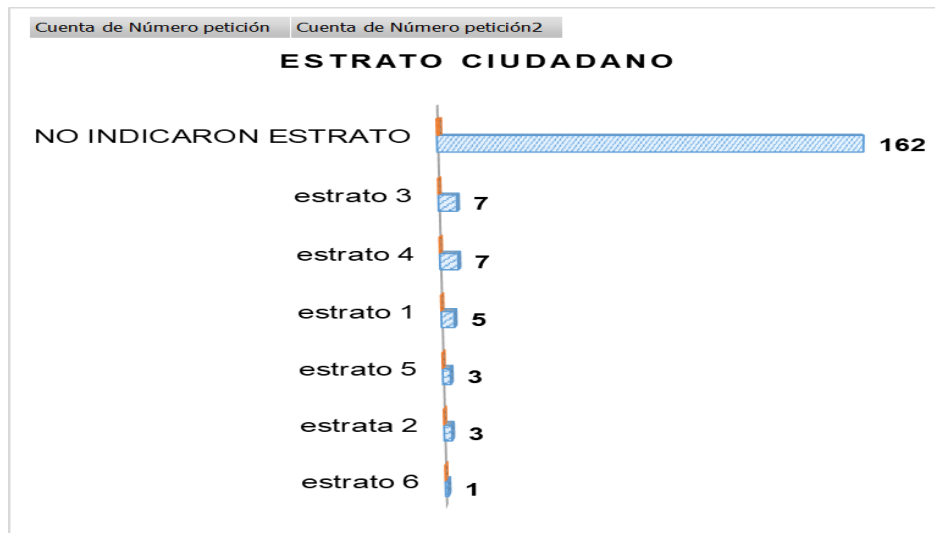


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, sesenta y seis (66) peticionarios son personas naturales, seguido por cuarenta y ocho (48) son persona jurídica, cuarenta y cuatro (44) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento y treinta (30) peticiones son establecimientos comerciales, verificada la información del mes anterior, el reporte arroja los siguientes datos: 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.

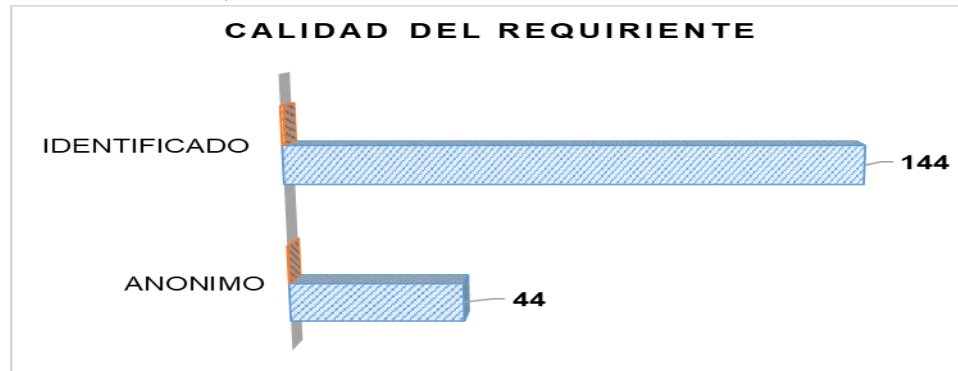
Confrontando la información de los periodos comprendidos entre agosto y septiembre.

11. ESTRATO DEL CIUDADANO



De acuerdo con la información, ciento sesenta y dos (162) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3) se reflejaron siete (7) peticiones, en el estrato cuatro (4) siete (7) peticiones, el estrato uno (1) con cinco (5), el estrato cinco (5) con tres (3), el estrato dos (2) con tres (3) y el estrato seis (6) reportaron una (1) petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE



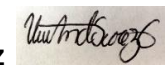
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: ciento cuarenta y cuatro (144) identificados y cuarenta y cuatro (44) anónimos, para un total de ciento ochenta y ocho (188) 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 septiembre 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento ochenta y ocho (188).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento cuarenta y ocho (148) 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 septiembre el requerimiento de acceso a la información represento una mayor participación en un 68.62% con ciento veintinueve (129) solicitudes, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos.

5. En el mes reportado, se cerró con ciento cuarenta y siete (147) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ciento diecisiete (117), para un total de doscientos sesenta y cuatro (264) requerimientos.
6. En comparación con el periodo de agosto de 2020 el 42.37% de los peticionarios en setenta y cinco (75) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, aumento la cifra notablemente de los que no manifiestan localidad en un porcentaje del 37.95%, en el periodo de agosto a septiembre 2020.
7. Se evidencio que de ciento ochenta y ocho (188) requerimientos; ciento cuarenta y cuatro (144) peticionarios se identificaron y solo cuarenta y cuatro (44) ingresaron como anónimos, en este periodo.
8. En términos generales el panorama respecto el mes de septiembre 2020, 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
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
Contratista
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía