



U.A.E. CUERPO OFICIAL  
**BOMBEROS**  
BOGOTÁ D.C.

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

### **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD FEBRERO 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 febrero de 2020, gestión que en cumplimiento a 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.

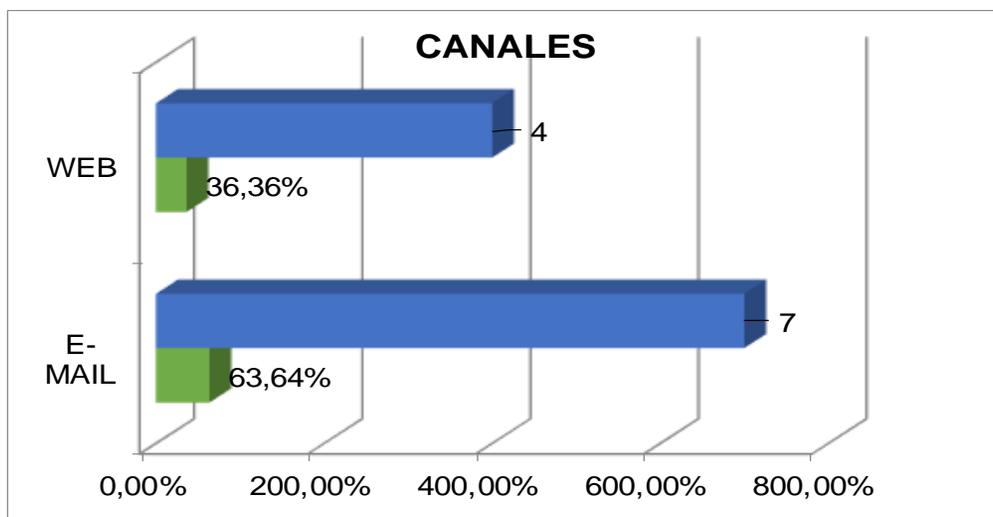
#### **TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA ENTIDAD**

##### **1. CANALES DE INTERACCION**

De acuerdo con la información reportada, si realizamos un comparativo con el informe anterior, el canal WEB para enero de 2020 reporta 4 requerimientos, mientras que para el actual informe este mismo canal cuenta con 4 peticiones, el E-mail en el mes de enero de 2020 tiene 3 peticiones y el actual informe reporta 7 peticiones.

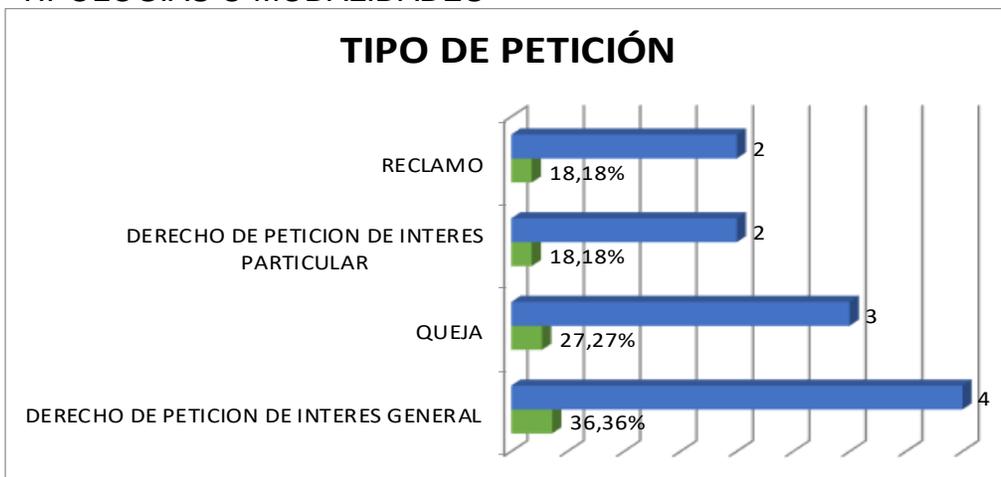
Para un total de 11 requerimientos registrados en el mes de febrero 2020.





Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

## 2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

Del total de requerimientos, Derecho de Petición de Interés general con 4 requerimientos con el 36,36%, 3 quejas con el 27,27%, los derechos de petición 2 representados con el 18,18%, y los reclamos con 2 con el 18,18%.

Ahora bien, en comparación con el mes de enero 2020, los derechos de petición se ven reflejados con 2 requerimientos, mientras las quejas tan solo 1, derechos

de petición de interés particular 1 y un 1 reclamo, cabe precisar que las tipologías para los dos periodos constituyen la misma tendencia.

### 3. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

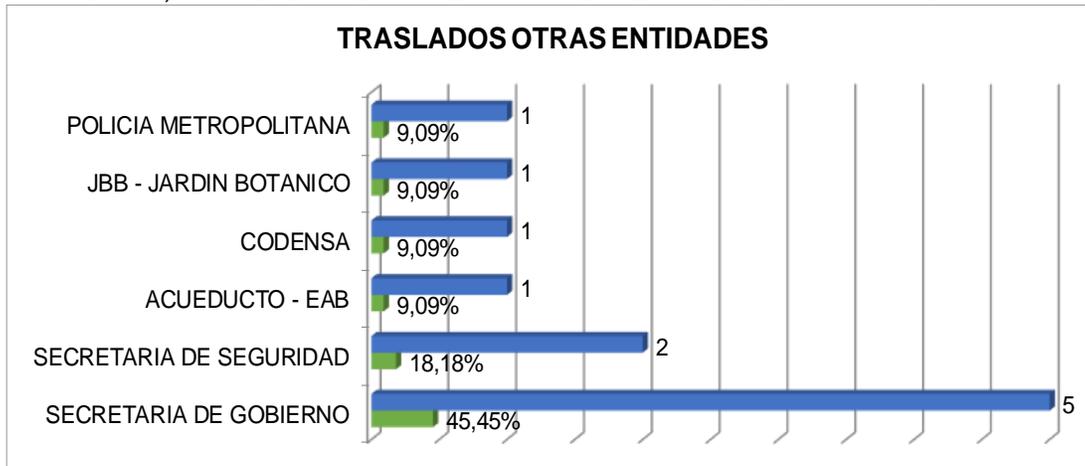
Subtemas	Frecuencia	%
Aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional	1	2,94%
Proceso disciplinario	1	2,94%
Traslado a entidades distritales	1	2,94%
Administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos	4	11,76%
Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social	4	11,76%
Simulacros y simulaciones	5	14,71%
Expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio de servicio abiertos o cerrados al publico	8	23,53%
Atención de una emergencia (IMER) incendios materiales explosivos y rescates	10	29,41%
<b>Total, general</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

Para este período el subtema más reiterativo fue, la atención de las emergencias (IMER) incendios materiales explosivos y rescates con el 29,41%, la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio con el 23,53%, simulacros y simulaciones con el 14,71%, la administración del talento humano y convenios interadministrativos cada una se encuentra con el 11.76% Para un total de 34 requerimientos cerrados en el sistema.

Por otra parte, en el mes de enero 2020, el subtema más reiterado fue la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio, de servicios, abiertos o cerrados al público, seguido de la atención de las emergencias.

#### 4. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

Del total de las 11 peticiones, 5 se trasladaron a Secretaría de Gobierno, 2 a Secretaría de Seguridad y Policía Metropolitana, Jardín Botánico, CODENSA y Acueducto se trasladó con 1 petición cada entidad.

#### 5. 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 llegaron ninguno durante el periodo reportado.

## 6. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	total, general
Coordinación Control Interno Disciplinario	0	1	1
Oficina de Control Interno	0	1	1
Subdirección de Gestión Corporativa	0	1	1
Subdirección de Gestión humana	1	1	2
Subdirección operativa	1	3	4
Oficina Asesora de Planeación	0	5	5
Oficina Asesora jurídica	1	5	6
Subdirección de Gestión del Riesgo	1	6	7
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1	6	7
<b>Total, general</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>34</b>

Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

En el mes reportado se cerró 5 requerimientos del periodo actual y en el periodo anterior se cerraron 29, para un total de 34 requerimientos.

Cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos con el 100%.

Ahora, revisando el periodo de enero 2020, este reporta un cierre total de 8 requerimientos, que, en comparación con el actual informe, existen 26 requerimientos de más que se cerraron durante el mes de febrero de 2020.

## 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Dependencia	consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Total, general
Coordinación Control Interno Disciplinario	0	28	0	0	0	0	0	28

Oficina Asesora de Planeación	0	0	14,25	29	0	0	0	17,20
Oficina Asesora Jurídica	0	0	34,50	17,67	0	0	12	22,33
Oficina de Atención a la Ciudadanía	9,0	0	10,7	15,00	0	12	0	11,86
Oficina de Control Interno	0	0	0	20	0	0	0	20
Subdirección de Gestión Corporativa	0	0	0	26	0	0	0	26
Subdirección de Gestión del Riesgo	47	0	37	28	27	8	00	31,7
Subdirección de Gestión Humana	0	0	0	8,5	0	0	0	8,5
Subdirección Operativa	0	0	6	0	15	16	0	13
<b>Total, general</b>	<b>34,3</b>	<b>28</b>	<b>18,3</b>	<b>19,25</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>19,6</b>

Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha.

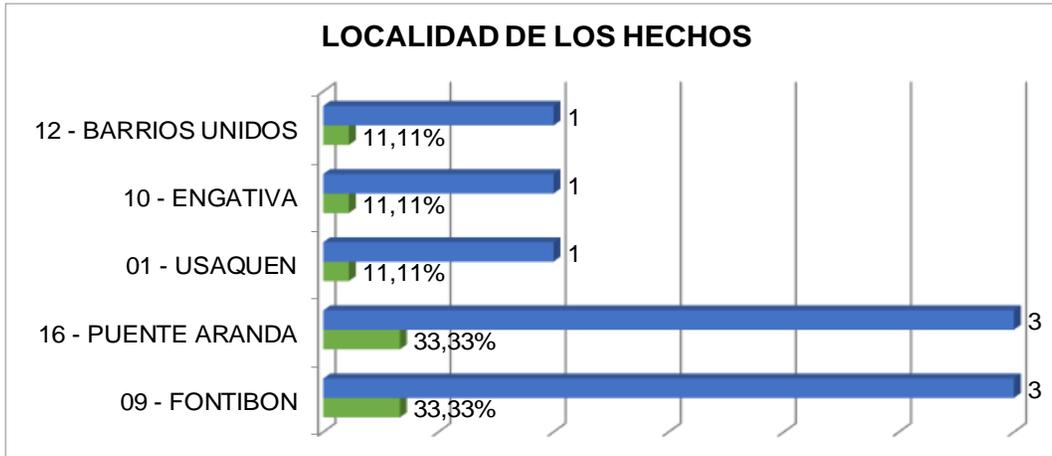
A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de 19,6 días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “enero 2020”, es de 13,62, días hábiles en su gestión, donde se evidencia un aumento en el tiempo promedio, razón por la cual la diferencia radica en 6 días aproximados.

Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta.

Frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado, el cual se encuentra con un promedio de 19,6 días de gestión, se nota un incremento en los tiempos promedio, en comparación en el informe anterior existe 6 días de diferencia en la gestión.

En este sentido, cabe aclarar que cada semana se remite la información de los requerimientos de cada dependencia con el número de peticiones que se deben cerrar en el Sistema Bogotá Te Escucha, a fin de generar un seguimiento más efectivo al cierre de respuestas.

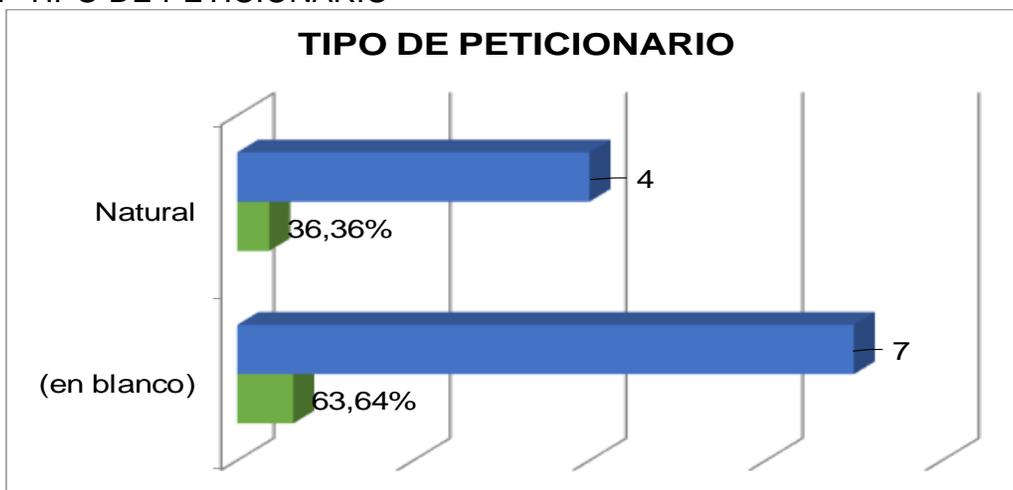
## 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que; Fontibón tiene 3 requerimientos, Puente Aranda con 3, Barrios Unidos, Engativá y Usaquén cada una con un (1) requerimiento. Cuando se verifica la información con el periodo anterior “enero 2020”, se encuentra precisamente que la localidad de Fontibón sigue siendo una de las zonas geográficas con relevancia en las peticiones hechas a la UAECOB, esto, teniendo en cuenta que en el periodo anterior Fontibón presentó el mayor número de peticiones.

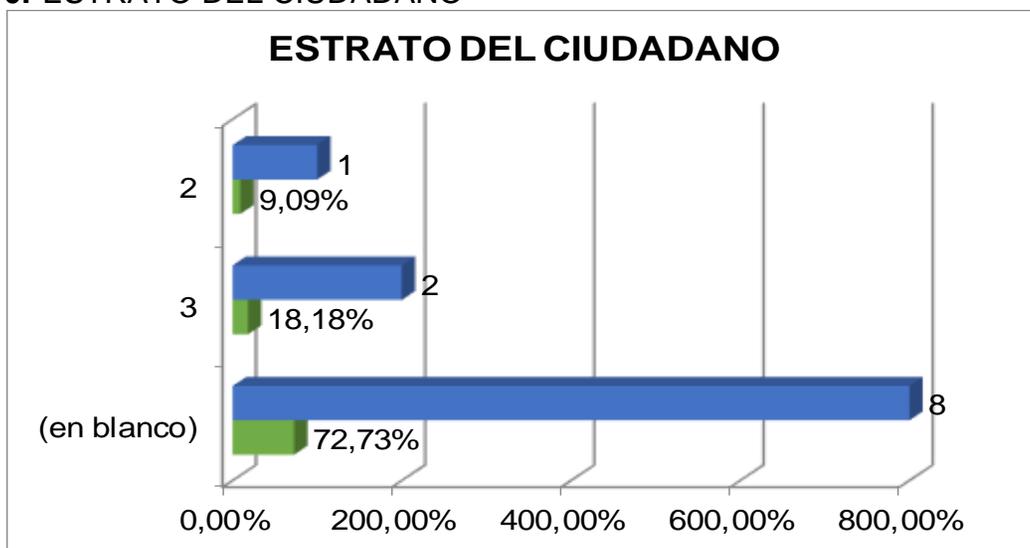
## 9. TIPO DE PETICIONARIO



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, 7 peticionarios reportaron en blanco el tipo de peticionario, persona natural reportaron 4, en este punto es claro informar que los peticionarios no están obligados a colocar dicha información en la plataforma.

## 10. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha.

De acuerdo con la información, 8 personas no indicaron su estrato, mientras que el estrato 3 cuenta con 2 requerimientos y el estrato 2 con 1 petición.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo de requirente	Nº	%
Identificado	4	36%
Anónimo	7	64%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

De las peticiones ingresadas por la Entidad, existe: 2 identificados y 7 anónimos para un total de 7 peticiones.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el siguiente informe, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad en comparación al periodo anterior, es de 6 días de gestión, una diferencia negativa, identificado con un promedio general de 19,6 días promedio, razón a lo anterior,



U.A.E. CUERPO OFICIAL  
**BOMBEROS**  
BOGOTÁ D.C.

es pertinente seguir informando semanalmente a las dependencias que requerimientos tienen a cargo, a fin de evitar los vencimientos en términos de Ley en los tiempos de oportunidad establecidos.

Ahora bien, si se realiza permanentemente esta actividad, tal cual como se viene desarrollando semanalmente, evitará en futuro el cierre extemporáneo de los requerimientos a cargo de cada dependencia.

**REVISADO PARA PUBLICACIÓN:**      **DIANA MIREYA PARRA CARDONA**  
Defensora del Ciudadano  
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

**REVISADO PARA PUBLICACIÓN:**      **JASBLEIDI MOJICA CARDONA**  
Contratista Profesional  
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

**PROYECTADO POR:**                      **CESAR A. ZEA AREVALO**  
Contratista T. Profesional  
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

