

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

### **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD MAYO 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 mayo 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.

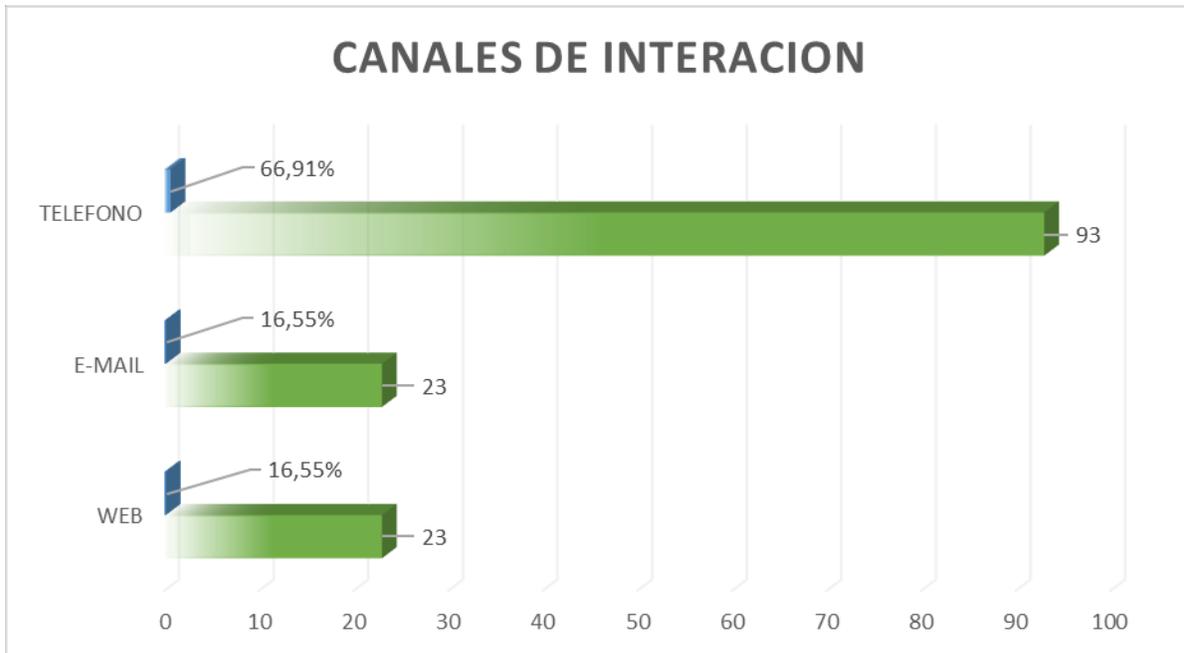
#### **1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB)**

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 registro de requerimientos ciudadanos para el mes de mayo 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a Ciento treinta y nueve (139).

#### **2. CANALES DE INTERACCION**

En el mes de mayo 2020 el canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal telefónico con 93 requerimientos, seguido del canal WEB y el correo electrónico E-MAIL cada uno con veintitrés (23) peticiones.

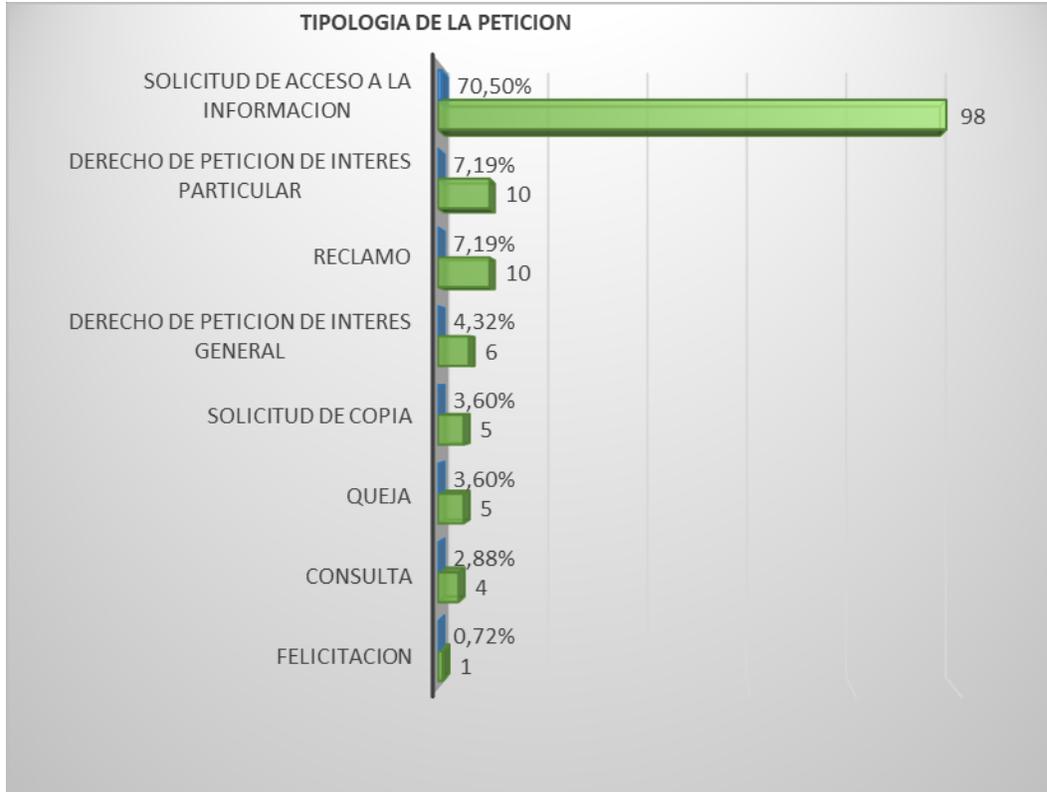


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de abril de 2020, en el cual se registraron un total de 29 requerimientos; 1 por canal telefónico, 12 por el canal WEB y 16 peticiones por el correo electrónico, esto indica que, entre el mes de abril y el mes de mayo 2020, se generó una diferencia de ciento diez (110) requerimientos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha. Toda vez que aumentó la cifra de petición de solicitud de acceso a la información en el canal de interacción telefónica (según informe mes de mayo 2020) con ocasión a la situación de emergencia nacional.

Es importante resaltar que durante el periodo del mes mayo, se buscó fortalecer el seguimiento al canal de interacción vía telefónico; para lo que se estableció una base de datos donde se consolido cada una de las llamadas realizadas por los diferentes usuarios en el horario de 9:00 am a 3:00 pm, y de acuerdo a este cargue de requerimientos, pudimos evidenciar que dicho aumento significativo es debido a la situación que en la actualidad presenta el Distrito Capital, por el cierre temporal de la atención presencial en los diferentes puntos de la entidad, en suma, se habilitó el correo electrónico [tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co](mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co) y número celular 3164739599.

### 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 70,50% con noventa y ocho (98) solicitudes, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos e información de puntos de atención, seguido de seis (6) derechos de petición de interés particular solicitando la inspección de bomberos con un 7,19%, diez (10) reclamos solicitando información para realizar el trámite de concepto técnico en bomberos para la apertura de los diferentes establecimientos con un 7,19%, seis (6) derechos de petición de interés general con un 4,32%, cinco (5) quejas con un 3,60%, cinco (5) solicitudes de copia con un 3,60%, cuatro (4) consultas con un 2.88% y una (1) felicitación con un 0.72%.

Ahora, si comparamos los datos con abril 2020, el resultado indica que, del total de requerimientos efectuados en este mes, el derecho de petición de interés general ocupó el primer lugar con un porcentaje de 34,48% y significativamente es menor en relación a la solicitud de acceso a la información, que para dicho mes contaba con el 20,69% y aumento, lo que podría deberse a las condiciones

dadas en la cuarentena por la pandemia generada por el confinamiento obligatorio declarado por las autoridades Nacionales y Distritales Covid-19.

#### 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 ochenta y ocho (88) 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. Adicionalmente a los usuarios que ya se les había efectuado la visita y solicitaban la verificación del estado actual del radicado: (i) se les verifico por medio del misional si se cumplía el tiempo de elaboración del concepto técnico (ii) se suministró el correo [tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co](mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co) a los usuarios que cumplieran con los

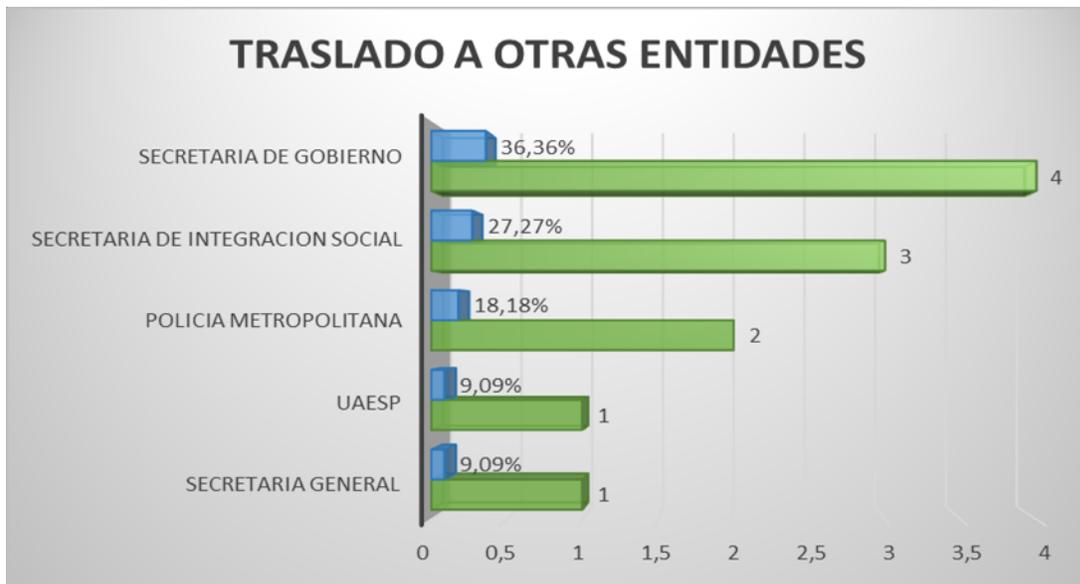
tiempos, con el fin de que por este medio solicitaran él envió de una copia del concepto técnico, informándoles que una vez restablecido el servicio debían recoger de manera personal el original.

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 nueve (9), gestiones de procedimientos certificaciones laborales y procesos contractuales con cinco (5), procesos disciplinarios con tres (3) y una (1) frecuencia en simulacros y simulaciones, Administración del talento humano certificaciones laborales entre otros y los convenios interadministrativos, interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social, para un total de ciento nueve (109) requerimientos cerrados en el sistema.

En suma, la atención a las emergencias en incendios materiales explosivos y rescates (IMER) que para el mes de abril de 2020 tenía una frecuencia del 47,62%, obtuvo una disminución significativa en el mes de mayo de 2020 en un porcentaje del 8,26%, colocando en primer lugar la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio con un porcentaje del 80,73% que obtuvo mayor frecuencia debido a la suspensión en la emisión de conceptos técnicos y visitas.

Dicho lo anterior, se evidencia que, en comparación con el mes de abril de 2020 en el que se distribuye los porcentajes de la siguiente manera; administración del talento humano certificaciones laborales entre otros con el 14,29%, simulacros y simulaciones con el 9,52%, Gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones representada con el 9,52%, expedición de constancias en emergencias 9,52% y los convenios interadministrativos, interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social representado con el 9,52%, aun cuando se presentó incremento en la solicitud de conceptos técnicos emitidos por bomberos se dio respuesta oportuna a ochenta y ocho (88) requerimientos del total de los subtemas.

## **5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA**



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron once (11) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

Secretaría de Gobierno cuatro (4),  
Policía Metropolitana dos (2) requerimientos,  
Secretaría de Integración social a la Secretaría de Seguridad tres (3) peticiones,  
Secretaria General un (1) requerimiento.  
La UAESP un (1) requerimiento.

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

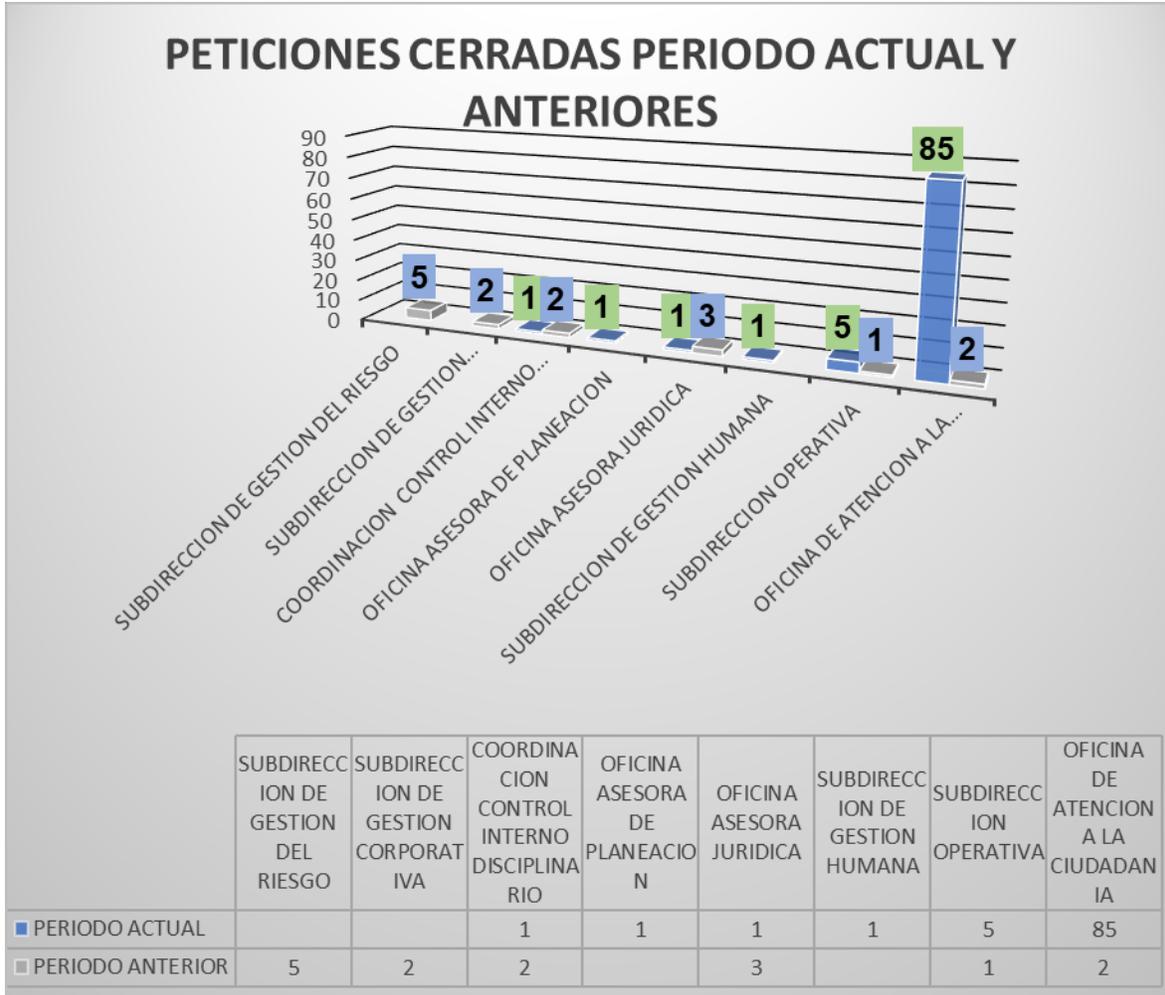
## 6. VEEDURIAS CIUDADANAS

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 mayo no se resolvieron requerimientos remitidos por las

veedurías ciudadana

## 7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró 94 requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron 15, para un total de 109 requerimientos, que se cumplieron en un 100%, De manera análoga.

Para el mes de abril de 2020 se cerraron 21 requerimientos; la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es la oficina de atención a la ciudadanía; en el marco de la contingencia, con el 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 DEPENDENCIADAS( DIAS DE GESTIÓN )

Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERALES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULARES	FELICITACION	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total, general
Oficina Asesora Jurídica	0	28	27	0	0	17	22
Subdirección de Gestión del riesgo	3	0	28	0	0	15	20
Subdirección de Gestión Corporativa	0	19	15	0	0	00	17
Coordinación Control Interno Disciplinario	8	0	0	0	17	0	11
Subdirección Operativa	0	14	10	1,5	0	0	8
Oficina Asesora de Planeación	0	0	5	0	0	0	5
Subdirección de Gestión humana	0	0	0	0	0	2	2
Oficina de Atención a la Ciudadanía	12	3	0	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

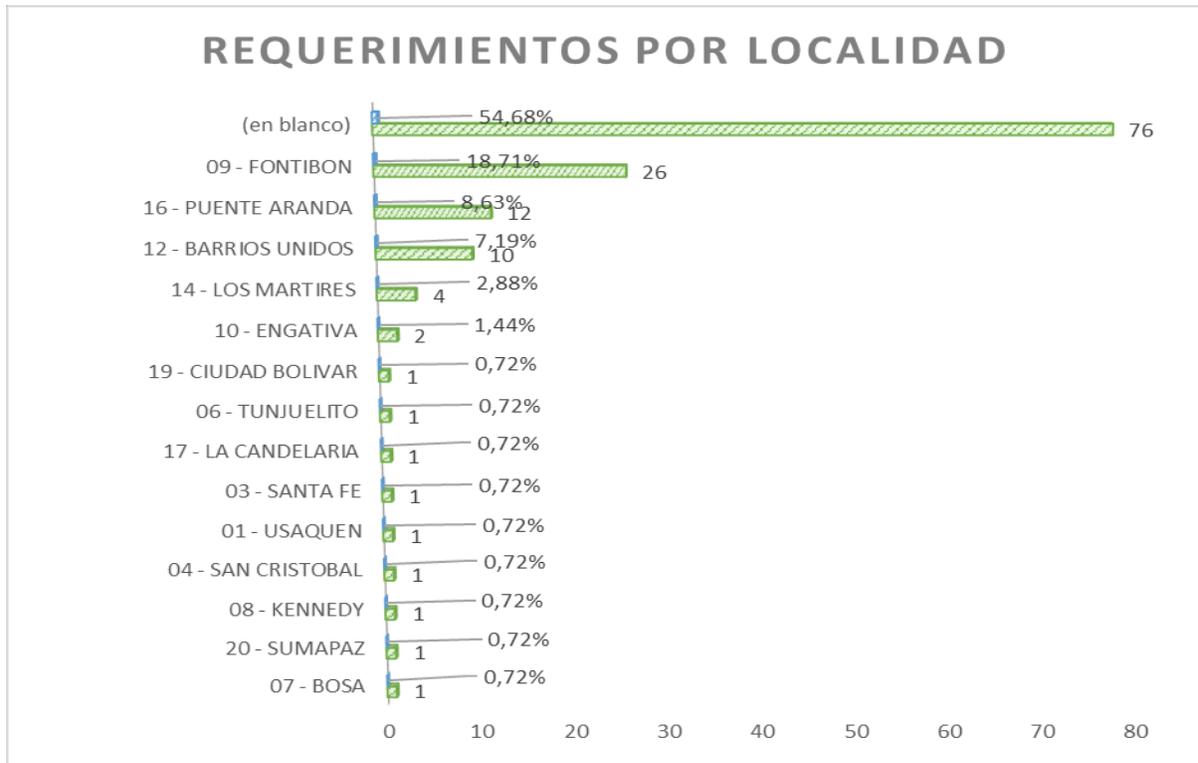
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 4 días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “abril 2020” en el que se reflejó un tiempo promedio de 11,8, días hábiles en su gestión, evidenciando 6 días más en las gestiones elaboradas en el mes de abril de 2020; como entidad se respetaron los tiempos establecidos por ley establecidos por el 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, 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**

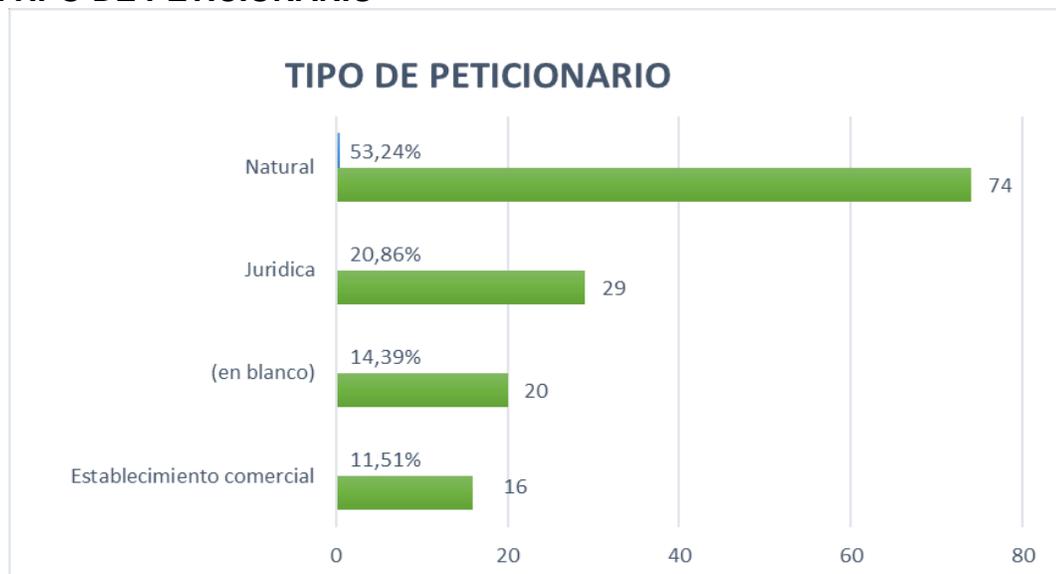


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 54,68% en total setenta y seis (76) peticiones en blanco, seguido de Fontibón con veinte seis (26) requerimientos, puente Aranda con doce (12), barrios unidos con diez (10), mientras que en las localidades de bosa, Tunjuelito, San Cristóbal, Kennedy, Suba, Sumapaz, candelaria, Los Mártires y Ciudad Bolívar reportan cada una con un (1) requerimiento y en comparación con el periodo anterior “ abril 2020”, veinticuatro (24) de los peticionarios no dieron a conocer la geolocalización de los hechos, pero es necesario precisar que al aumentar las peticiones, incrementa la localidad de los hechos y el porcentaje con más aumento son los que no registran la geolocalización.

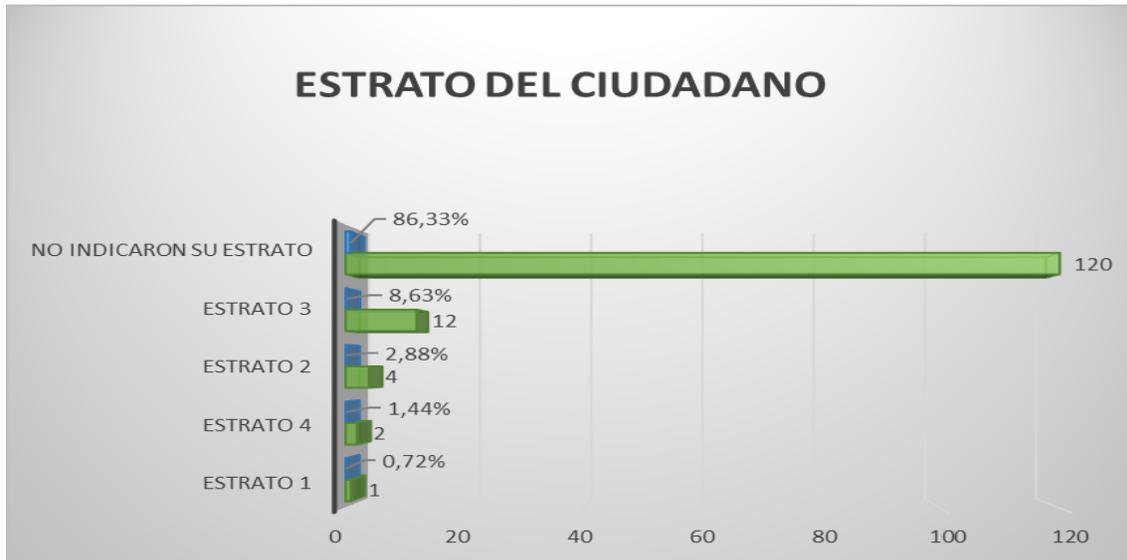
## 10. TIPO DE PETICIONARIO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, setenta y cuatro (74) peticionarios son personas naturales, seguidas de las personas jurídicas con veintinueve (29) requerimientos, en blanco veinte (20) peticionarios y dieciséis (16) peticiones son establecimientos comerciales, y de acuerdo a la información del mes anterior, el reporte indica los siguientes datos: doce (12) peticionarios reportaron en blanco el tipo de persona, en tanto las personas naturales reportaron trece (13) y tres (3) personas de nivel Jurídico.

## 11. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, ciento veinte (120) personas no indicaron su estrato, mientras que el estrato cuatro (4) reporta dos (29) peticiones, el estrato dos (2) con cuatro (4) peticiones y el estrato tres (3) reporta doce (12) peticiones.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo de persona	Número	porcentaje %
Identificado	119	86%
Anónimo	20	14%
Total	139	100%

De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: ciento diecinueve (119) identificadas y veinte (20) anónimos, para un total de ciento treinta y nueve (139) 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. En el siguiente informe, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad 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.
2. En el mes de mayo el canal de interacción ciudadana más utilizado fue el canal telefónico
3. El 86% de los requirentes se registran como identificados

4. La mayoría de requerimientos están relacionados con el subtema expedición de concepto técnico de seguridad humana para establecimientos de comercio esto en el marco de la situación de contingencia y la autorización de apertura económica para ciertos sectores autorizados.
5. En este sentido, 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.
6. 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.
7. El trámite que genero más requerimientos fue el concepto técnico de seguridad humana emitido por la entidad para establecimientos comerciales y propiedad Horizontal.

**APROBADO PARA PUBLICACIÓN:**



**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**  
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA  
Defensora del Ciudadano  
UAECuerpoOficialdeBomberos



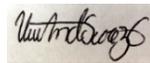
**REVISADO PARA PUBLICACIÓN:**

**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**  
**ADRIANA MARCELA GALEANO CORTÉS**  
Contratistas  
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

*Adriana Marcela Galeano Cortés*