

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

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
NOVIEMBRE 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 noviembre 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.

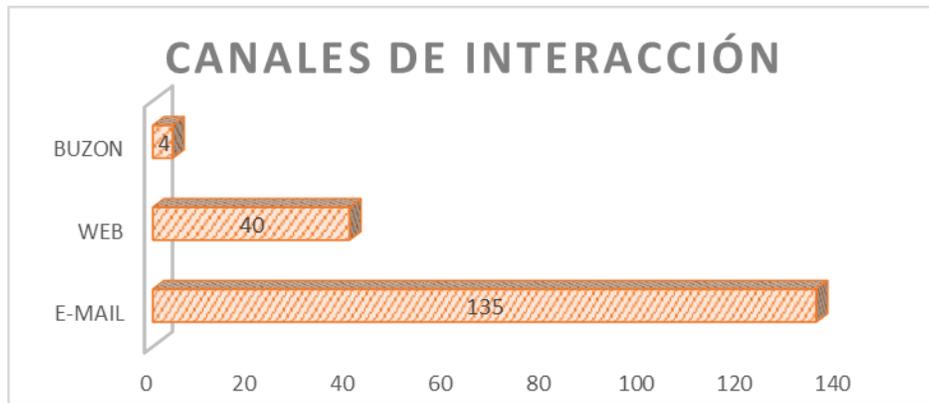
**1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD
ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
(UAECOB)
NOVIEMBRE 2020**

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 noviembre 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento setenta y nueve (179).

2. CANALES DE INTERACCION

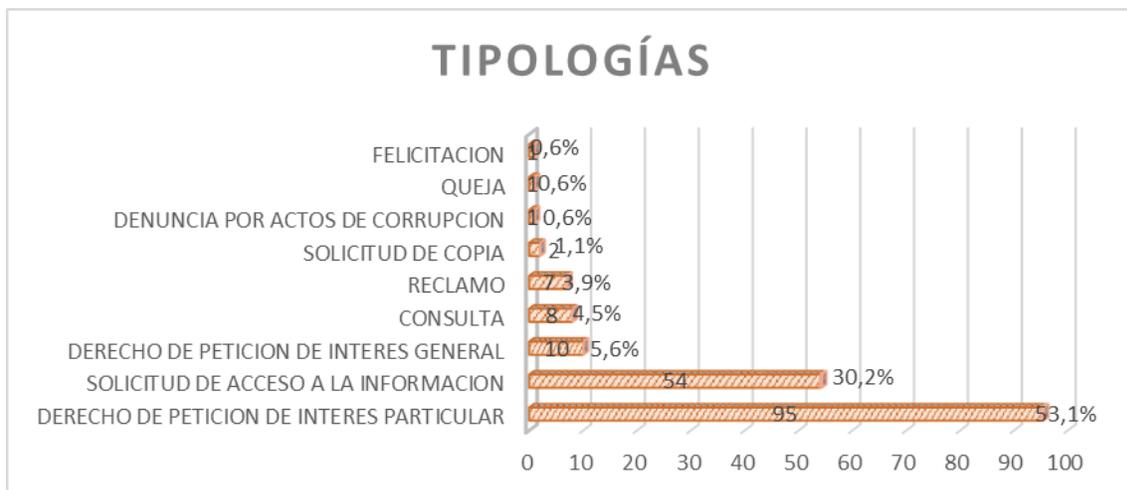
En el mes de noviembre 2020 el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con ciento treinta y cinco (135) requerimientos, seguido del canal WEB con cuarenta (40) requerimientos y buzón de sugerencias con cuatro (4) requerimientos.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de octubre 2020 en cual se registraron un total de doscientos ocho (208) requerimientos: el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con ciento setenta y cuatro (174) requerimientos, seguido del canal WEB con treinta y cuatro (34) requerimientos, esto indica que, entre el mes de octubre y el mes de noviembre 2020, se generó una diferencia de veintinueve (29) 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 correo electrónico E-MAIL (según informe mes de octubre 2020).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

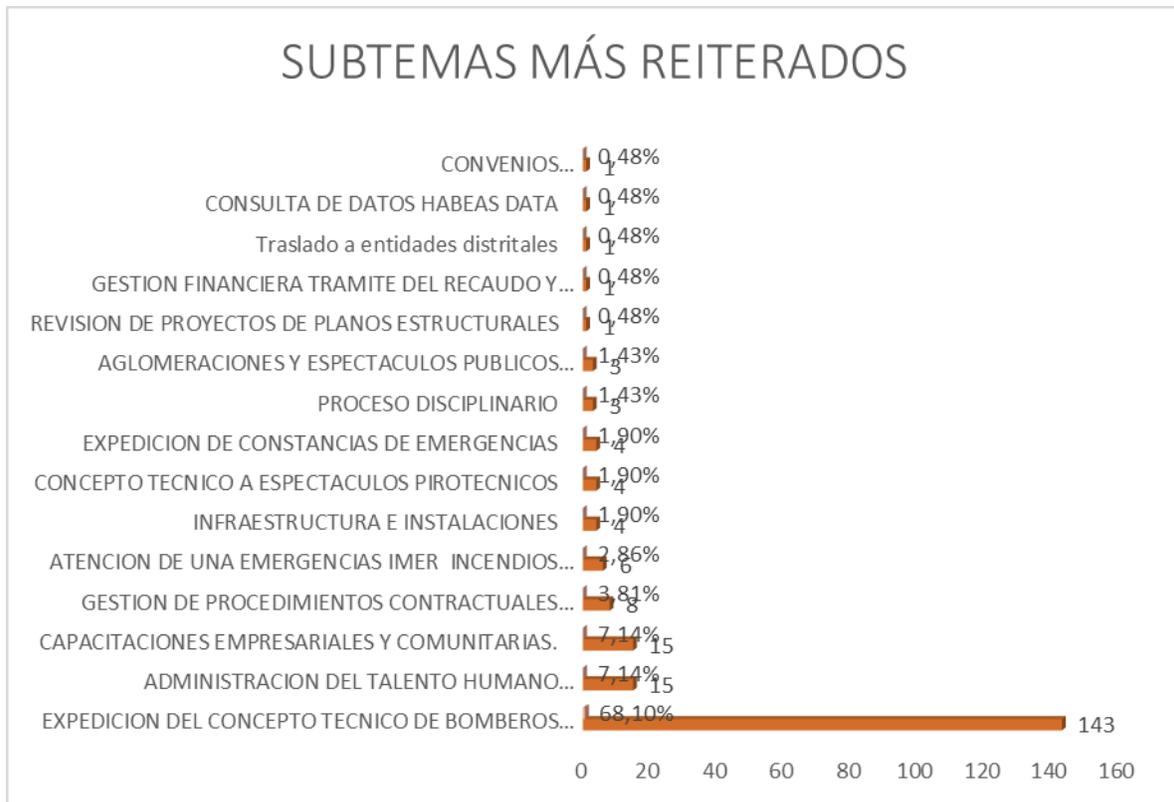
De acuerdo a la gráfica de tipología de la petición, el requerimiento de derecho de interés particular representó una mayor participación en un 53,1% con noventa

y cinco (95) solicitudes, seguido de cincuenta y cuatro (54) solicitudes de acceso a la información con un 30,2%, diez (10) derechos de petición de interés general con un 5.6%, ocho (8) consultas con un 4.5%, siete (7) reclamos con un 3.9%, dos (2) solicitudes de copia, con un 1.1%, una (1) Denuncia por actos de corrupción con un 0.6%, una (1) queja con un 0.6% y una (1) felicitación con un 0.6%.

Ahora, si comparamos los datos con octubre 2020, el resultado indica que, del total de requerimientos efectuados en este mes, el requerimiento de acceso a la información represento una mayor participación en un 38,9% con ochenta y un (81) solicitudes, sin duda el asunto más recurrente fue información de trámite de conceptos técnicos, seguido de setenta y un (71) consultas con un 34,1%, treinta y nueve (39) derechos de petición de interés particular con un 18.8%, siete (7) derechos de petición de interés general con un 3,4%, dos (2) quejas, con un 1%, dos (2) denuncias por actos de corrupción, con un 1%, dos (2) reclamos con un 1%, dos (2) solicitudes de copia con un 1% y dos (2) felicitaciones con un 1%.

El requerimiento de acceso a la información y el derecho de interés particular fueron las modalidades de petición más solicitada para los meses de octubre y noviembre, 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



Para este período, el subtema más reiterativo fue, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio con una frecuencia de ciento cuarenta y tres (143) 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 administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos (15), capacitaciones empresariales y comunitarias. (15), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (8) atención de una emergencia imer incendios materiales explosivos y rescates (6) infraestructura e instalaciones (4), concepto técnico a espectáculos pirotécnicos (4), expedición de constancias de emergencias (4), proceso disciplinario (3) aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional (3) revisión de proyectos de planos estructurales (1) gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad (1), traslado a entidades distritales (1), consulta de datos habeas data (1), convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social (1), para un total de doscientos diez (210) requerimientos cerrados en el sistema para el mes de noviembre 2020.

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123

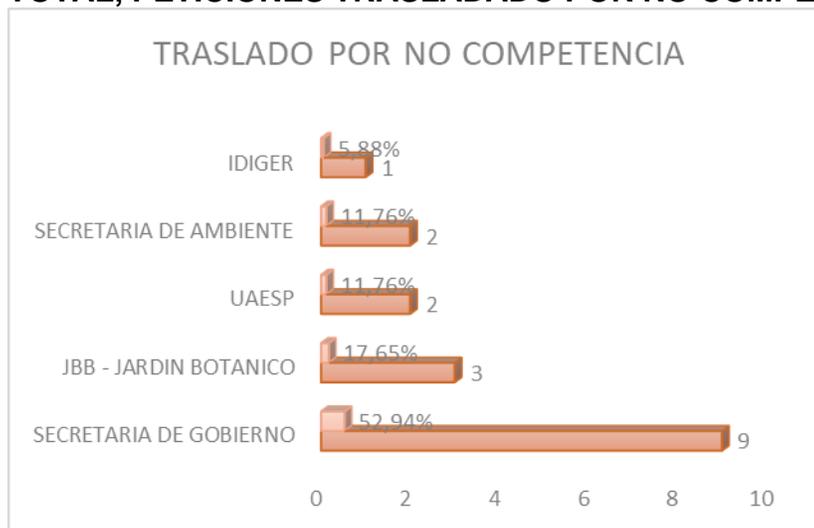
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



En suma, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio que, para el mes de octubre 2020, tenía una frecuencia del 73.58%, obtuvo una disminución en el mes de noviembre 2020 en un porcentaje del 68.10%, 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 octubre de 2020 en el que se distribuye los porcentajes de la siguiente manera; fue el de convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social (11), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (10), expedición de constancias de emergencias (7) atención de una emergencias IMER incendios materiales explosivos y rescates (4) administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos (4), proceso disciplinario (3), capacitaciones empresariales y comunitarias. (3), infraestructura e instalaciones (2), consulta de datos habeas data (2), gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad (1) aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional (1) reclamo de datos habeas data (1) concepto técnico a espectáculos pirotécnicos (1) y traslado a entidades distritales (1), para un total de ciento noventa y tres(193) requerimientos cerrados en el sistema para el mes de octubre 2020..

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron veinte (17) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretarí­a de Gobierno nueve (9) requerimientos.
- ✓ Jardín Botánico cuatro (3) requerimientos.
- ✓ UAESP dos (2) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Ambiente dos (2) requerimientos.
- ✓ IDIGER un (1) requerimiento.

En definitiva, teniendo en cuenta que en el mes de octubre se trasladaron veinte (20) peticiones, el flujo de peticiones remitidas para el mes de noviembre disminuyó en un total de tres (3) 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 noviembre no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	96	17	113
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	11	40	51
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	13	12	25
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	6	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	6	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		3	3
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	2
Total general	125	85	210

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con ciento veinte cinco (125) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ochenta y cinco (85), para un total de doscientos diez (210) 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 octubre de 2020 se cerraron ciento noventa y tres (193) 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 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 DEPENDENCIADIAS (DIAS DE GESTIÓN)

DEPENDENCIA	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	13	0	0	0	0	0	4	0	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	28	28	0	0	0	0	9	0	14
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	8	0	1	3	0	0	7	2	2	3
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	22	0	0	0	0	0	22
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	17	0	16	16	0	15	1	15	16	15
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	20	0	10	8	0	0	9	7	0	9
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	20	18	11	0	21	0	0	16
Total general	12	21	12	8	11	15	11	6	6	8

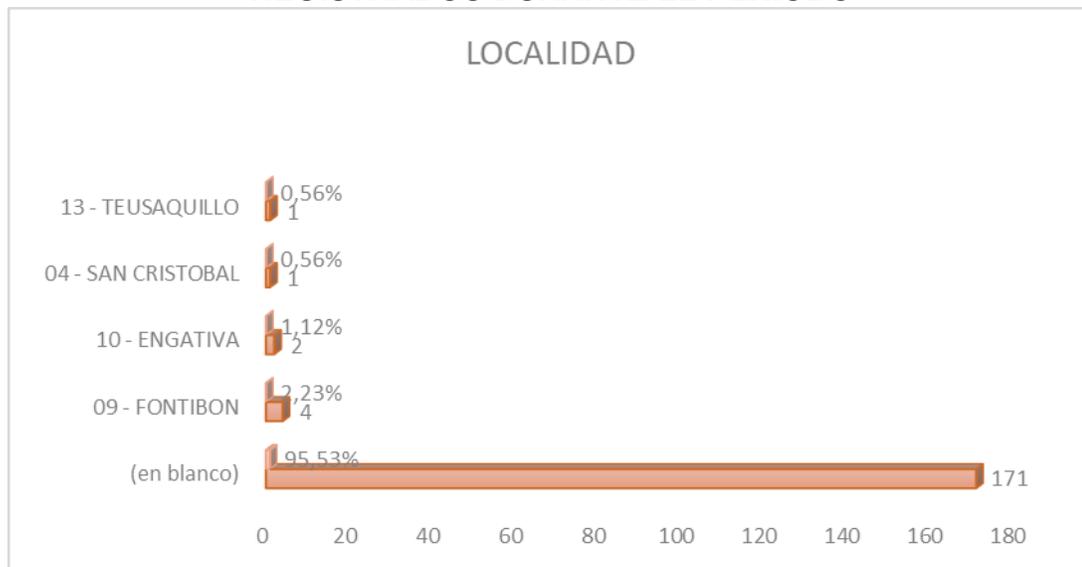
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 "octubre 2020" en el que se reflejó un tiempo promedio de ocho (8) días hábiles en su gestión, se evidencia que se mantiene el tiempo promedio en cada gestión para los meses de octubre y noviembre 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

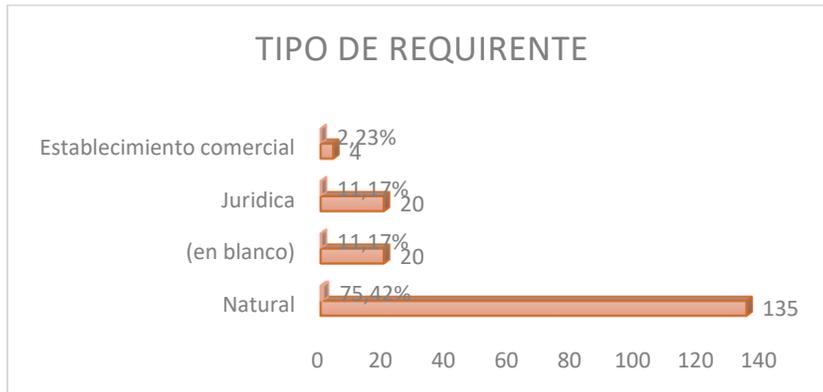


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 95.53% en un total de ciento setenta y un (171) peticiones en blanco, seguido de Fontibón con cuatro (4) requerimientos, Engativá con dos (2), San Cristóbal con una (1) y Teusaquillo con uno (1).

En comparación con el periodo de octubre de 2020 el 68.75% de los peticionarios en ciento cuarenta y tres (143) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, aumento la cifra notablemente de los que no manifiestan localidad en un porcentaje del 26.78%, en el periodo de octubre a noviembre 2020.

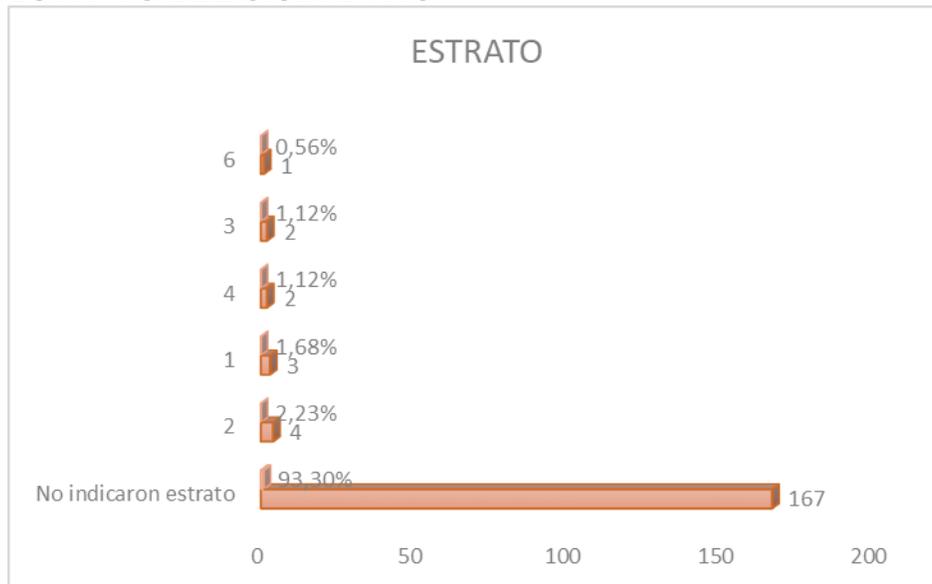
10. TIPO DE PETICIONARIO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, ciento treinta y cinco (135) peticionarios son personas naturales, seguido por veinte (20) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento, veinte (20) son persona jurídica, cuatro (4) peticiones son establecimientos comerciales, verificada la información del mes anterior, el reporte arroja los siguientes datos: noventa y seis (96) peticionarios son personas naturales, seguido por cincuenta y tres (53) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento, cuarenta y dos (42) son persona jurídica (17) peticiones son establecimientos comerciales. Confrontando la información de los periodos comprendidos entre octubre y noviembre.

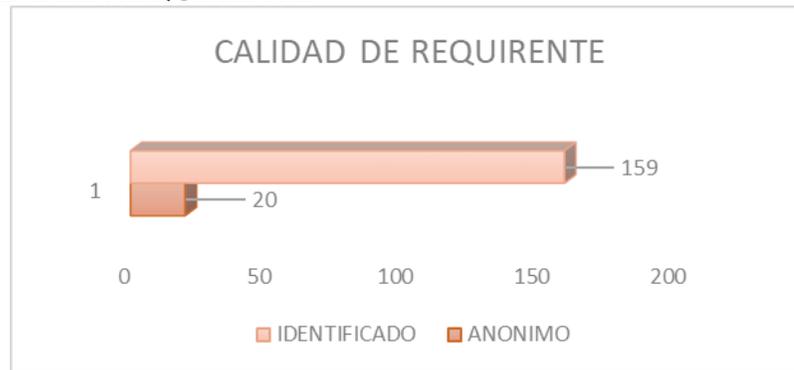
11. ESTRATO DEL CIUDADANO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, ciento sesenta y siete (167) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato dos (2), cuatro (4) peticiones se reflejaron, tres (3) peticiones, en el estrato uno (1), dos (2) peticiones en el estrato cuatro (4), con dos (2) el estrato tres (3) y con una (1) en el estrato seis (6)

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: ciento cincuenta y nueve (159) identificados y veinte (20) anónimos, para un total de ciento setenta y nueve (179) 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 noviembre 2020 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento setenta y nueve (179).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento treinta y cinco (135) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta se ha disminuido 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 a la Base de seguimiento del mes de noviembre el requerimiento de derecho de petición de interés particular representó una mayor participación en un 53.1% noventa y cinco (95) solicitudes.

5. En el mes reportado, se cerró con ciento veinte cinco (125) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ochenta y cinco (85), para un total de doscientos diez (210) requerimientos.
6. En comparación con el periodo de octubre de 2020 el 68.75% de los peticionarios en ciento cuarenta y tres (143) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, aumento la cifra notablemente de los que no manifiestan localidad en un porcentaje del 26.78%, en el periodo de octubre a noviembre 2020.
7. Se evidencio que de ciento setenta y nueve (179) requerimientos, ciento cincuenta y nueve (159) son de peticionarios identificados y veinte (20) son de ciudadanos anónimos, en este periodo.
8. En términos generales el panorama respecto el mes de noviembre 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
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:

DIANA CAROLINA AGUILAR ROMERO
Contratista
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

