

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS II SEMESTRE 2018 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"*; y Decreto 392 de 2015 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"* y en ejercicio de la delegación de la Defensoría del Ciudadano en la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos, según *Resolución 132 de 2016*.

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

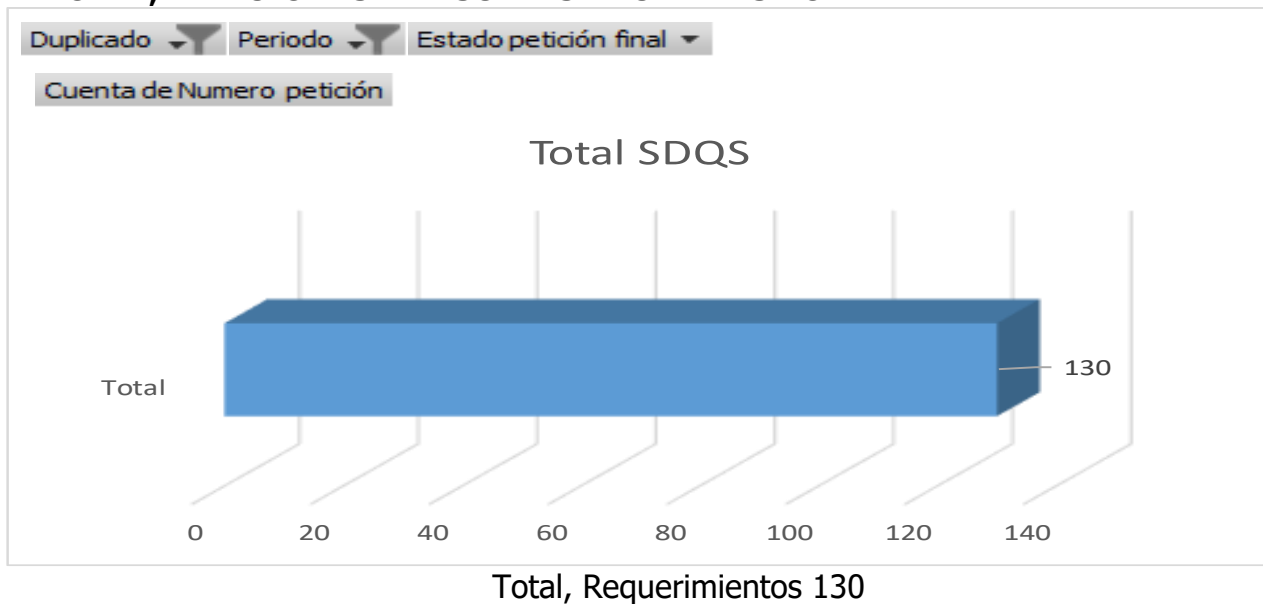
El objetivo del presente informe es dar a conocer el desempeño y comportamiento de las áreas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y denuncias de posibles actos de corrupción formulados por la ciudadanía; las cuales se reciben y 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

continuación, en forma estadística y graficada el comportamiento de las "PQRS" durante el periodo que se reporta:

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



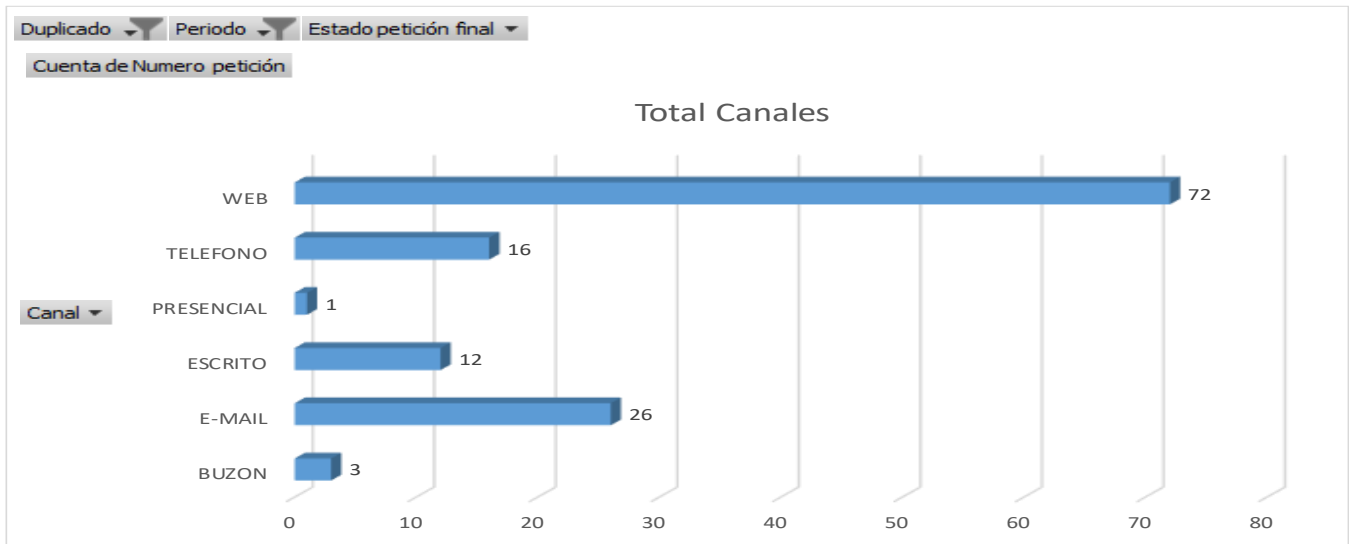
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 130 peticiones, el II semestre de 2018, es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

2. CANALES DE INTERACCION

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



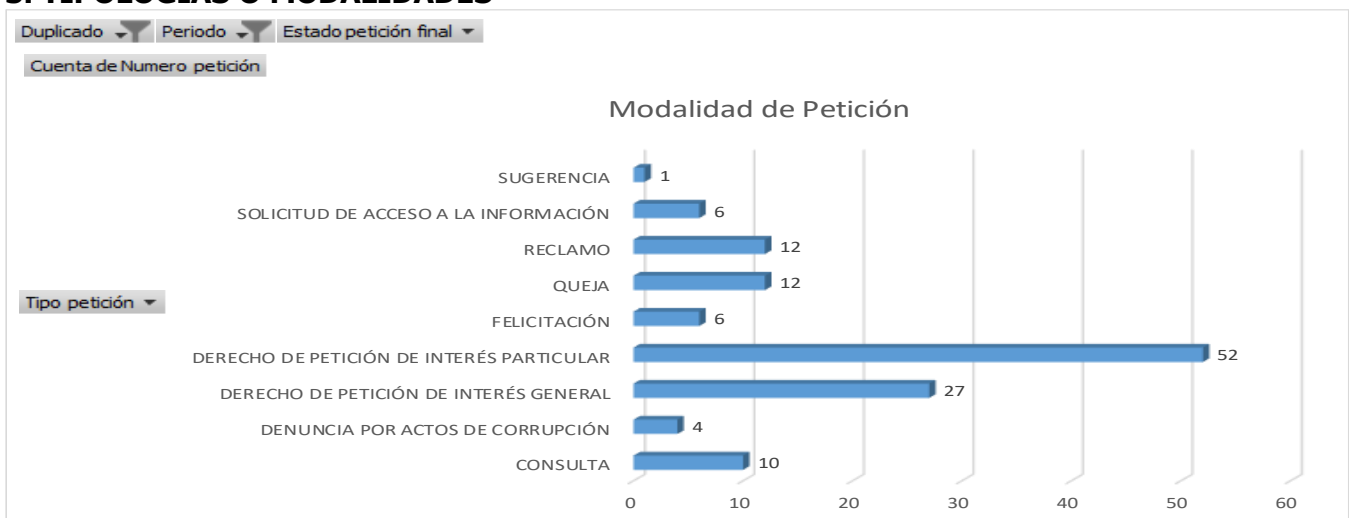
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Total, Requerimientos 130

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 72 solicitudes, el E-MAIL 26, teléfono con 16, el escrito con 12, el buzón con 3 y presencial con 1 requerimiento. 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 representativo para la ciudadanía del Distrito Capital.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 130

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular con 52 solicitudes, el Derecho de Petición de Interés general está representado con 27 solicitud, reclamos y quejas cada una con 12 solicitudes, las consultas con 10, solicitud de acceso a la información y felicitaciones cada una con 6 peticiones, denuncias por actos de corrupción con 4 y una 1 sugerencia.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Numero petición	%
AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1	0,8%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	11	8%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	0,8%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	2	2%
COMUNICACIONES, PRENSA Y PROTOCOLO	1	0,8%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,8%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	24	18%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	7	5%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0,8%
PREVENCIÓN PARA NIÑOS CLUB BOMBERITOS	2	2%
Traslado a entidades distritales	12	9%
(en blanco)	67	52%
Total general	130	100%

Para este período, los subtemas más reiterativos fueron, las solicitudes para el concepto técnico con 24 requerimientos 18% de representación, atención de las emergencias con 11, los traslados a otras entidades con 12, y existen 67 solicitudes que no dan a conocer el subtema de acuerdo con el reporte del SDQS,

De acuerdo con el top 5, las solicitudes de conceptos técnicos siguen encabezando la lista, este resultado se determina por la cantidad de trámites recibidos, puesto que el 99,7%

pertencen al segmento del trámite, y cifras reportadas que para el 2017 terminó con un acumulado de 32.000 servicios para el trámite en referencia.

Por otra parte, al hacer un balance general de la atención realizada el área de servicio a la ciudadanía durante la vigencia 2018, atendió un total de:

Recibos de caja sistema misional – Conceptos técnicos establecimientos de comercio	37.417
Recibos de Caja Manual otros servicios	1.340
Entrega de Conceptos técnicos	15.228
Total ciudadanos atendidos aproximadamente.	53.985

En consecuencia, de lo anterior, los tramites en comparación al 2017 para el trámite de los conceptos se incrementó en un 17%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Numero petición	%
ACUEDUCTO - EAB	1	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	50%
(en blanco)	5	42%
Total general	12	100%

El total de los traslados fueron 12, de las cuales a Secretaría de Gobierno se le trasladó 6 con un 50% de representación, existen 5 traslados en blanco que la base de datos no dejo filtrar, el cual están representados con el 42% y los demás que solo están representados por debajo del 1%.

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

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	4	3%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	76	76	58%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	2	2%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	31	31	24%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	1%
SUBDIRECCION OPERATIVA	13	13	10%
Total general	130	130	100%

Para el siguiente caso, en el semestre reportado, se cerraron 130 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 12 traslados.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	4	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	2%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	20	20	39%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	4	4	8%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	12	12	24%
SUBDIRECCION OPERATIVA	10	10	20%
Total general	51	51	100%

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 51 pendientes, se cerraron 51, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



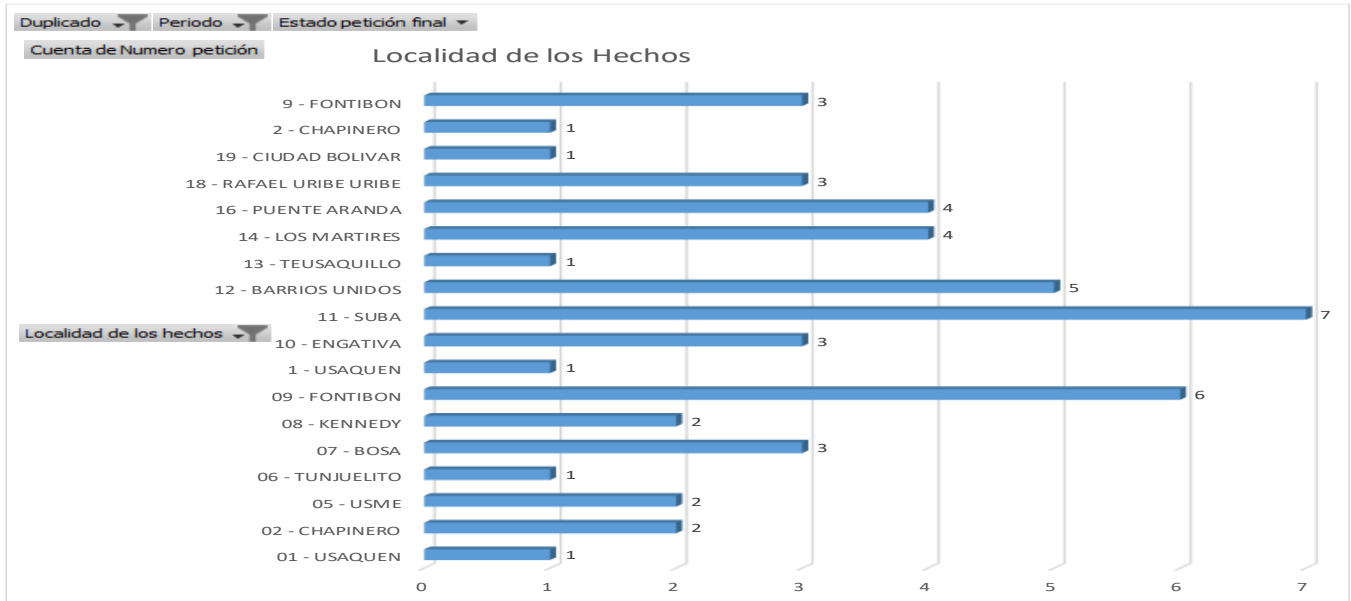
Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		5								5
OFICINA ASESORA JURIDICA				10			3			6,5
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0		1	1,9	0,3	1,25	1,2	2	0	1,28
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			12	10						11
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	13,25	4	7,9	8,7		10,4	4	8		8,04
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA				5						5
SUBDIRECCION OPERATIVA	12		4,3	10,5	2,7		8,3	10		7,97
Total general	12,6	4,5	6,3	7,7	1,5	5,83	3,8	6,7	0	6,1

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 6,1, mejorando la capacidad de respuesta en 0.5 días de gestión menos, de acuerdo con el periodo anterior.

• Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

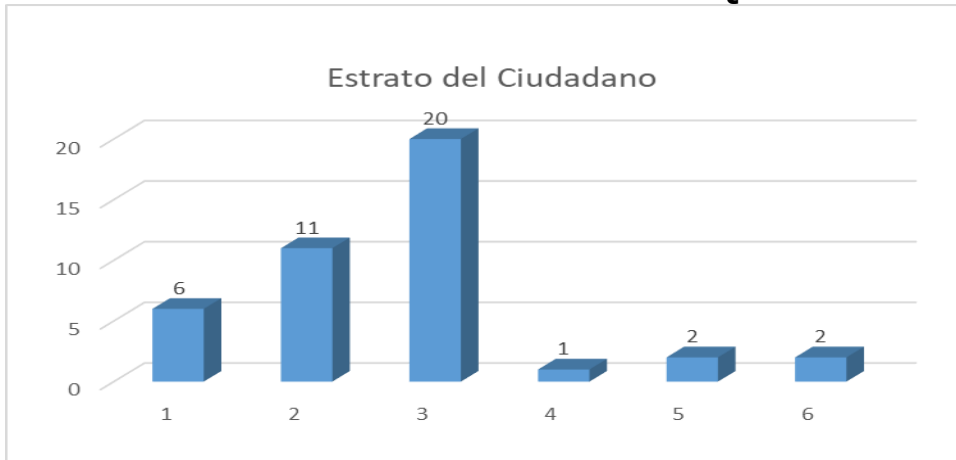
Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el semestre reportado el cual se encuentra con un promedio de 6,1 días de gestión, en comparación con el semestre anterior de 6.6 días promedio, no se requiere de plan de mejoramiento a las áreas para mejorar la capacidad de respuesta, sin embargo, se ha realizado mesas de trabajo con cada dependencia para mejorar, las respuestas de fondo.

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



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades de Suba, Fontibón y barrios unidos son las que más reportan peticiones, las demás están compuestas por menos de 3 peticiones por Localidad.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Estrato del ciudadano	Numero petición	%
1	6	14%
2	11	26%
3	20	48%
4	1	2%
5	2	5%



6	2	5%
Total general	42	100%

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación está en el estrato 3 reportando 20 peticiones, el estrato 2 con 11 requerimientos, el estrato 1 con 6, estrato 5 y 6 cada uno con 2 peticiones y estrato 4 con 1 petición.

10.2 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información de los 130 requerimientos, 72 corresponden a personas naturales, en blanco 37, a personas jurídicas 20, establecimientos de comercio a 1.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre de Peticionario	N	%
Anónimo	37	28%
Identificado	93	72%
Total	130	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 72% corresponde a ciudadanos identificados y el 28% 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.



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

13.1 Simulaciones.

Durante el periodo reportado se observó que se atendieron un aproximado de;

SIMULACIONES		%
2017	34	49%
2018	36	51%
Total	70	100%

Para el II Semestre 2018 claramente se indica un aumento sustancial en este servicio el cual indica que del 100%, el 51% es de los trámites durante el.

13.2 Club Bomberitos

Club Bomberitos		%
2017	59	56%
2018	46	44%
Total	105	100%

En este mismo sentido, se encuentra el servicio club bomberitos el cual se realizó durante el periodo de reporte 46 solicitudes correspondientes al 44% en comparación al segundo semestre 2017.

13.3 Capacitaciones Empresariales

Capacitaciones Empresariales		%
2017	45	52%
2018	41	48%
Total	86	100%

Las capacitaciones empresariales consisten en certificar a las brigadas de emergencias y grupos logísticos que se encargan de verificar las condiciones de seguridad humana en eventos o en las empresas, para el periodo de informe se han realizado capacitación a 41 grupos durante el segundo semestre 2018, con un 48% de representación en comparación segundo semestre 2017 con el 52%.

13.4 Capacitación a la Comunidad



Capacitación a la Comunidad		%
2017	160	49%
2018	169	51%
Total	329	100%

Este requerimiento que está dirigido a la comunidad en general, organizaciones sociales, juntas de acción comunal entre otras, en el periodo de reporte se atendieron 169 solicitudes representadas con el 51%, un poco más en comparación al reporte del 2017 con 49% de solicitudes.

13.5 Atención de Emergencias

Atención de Emergencias		%
2017	16229	48%
2018	17466	52%
Total	33695	100%

Durante la vigencia del reporte, se encuentra que en el segundo semestre 2018 se atendieron 17466 servicios de emergencias con un 52% de representación con un 2% más en comparación al semestre de 2017, es importante destacar el segundo servicio más solicitado en el periodo de reporte con un 45% del total de los trámites

13.6 Expedición de Constancias Atención Emergencias

Expedición de Constancias Atención Emergencias		%
2017	333	51%
2018	315	49%
Total	648	100%

Para este servicio, la ciudadanía solicita un soporte de la atención de una emergencia para los diferentes procesos ante los seguros o en su defecto ayuda del mismo estado, en este orden de ideas para el periodo de reporte existen 315 solicitudes con el 49% de representación un 1% menos que el anterior reporte del segundo semestre 2017.

13.7 Conceptos Técnicos de Pirotecnia

Conceptos Técnicos de Pirotecnia		%
2017	108	44%
2018	135	56%
Total	243	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Los conceptos de pirotécnica avalados por la UAECOB, son aquellos que cumplen con el debido proceso normativo de seguridad humana y contraincendios, para lo cual se atendieron 135 trámites para este concepto representado en un 56%, 4% de más en comparación con el periodo anterior.

13.8 Revisión de proyectos

Revisión de proyectos		%
2017	2	6%
2018	30	94%
Total	32	100%

La revisión de proyectos de planos estructurales, es un trámite que solicita la mayoría de empresas dedicadas a la construcción, para el segundo semestre de 2018 se atendieron 30 solicitudes, con un 96% de representación, tan solo el 6% corresponde al segundo semestre 2017.

13.9 Concepto técnico de Riesgo Bajo, Moderado y Alto

Concepto técnico de Riesgo Bajo, Moderado y Alto		%
2017	15398	46%
2018	18056	54%
Total	33454	100%

El concepto técnico para establecimientos de comercio es el trámite más recurrente con el 54%, con 16056 solicitudes, quiere decir, que del resto de los trámites están representados por el 46%, para el segundo semestre 2017.

13.10. Total, trámites y servicios

Conclusión

Total trámites y servicios		%
2017	32368	47%
2018	36294	53%
Total	68662	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

De acuerdo con las estadísticas reportadas, se puede identificar que durante el II semestre de 2018 se atendieron 36.294 trámites y servicios con un grado de representación del 53%, indicando que ha incrementado las solicitudes de la ciudadanía en comparación al año anterior.

14. representación de los tramites

Nombre del trámite	N° Trámites	%
Simulaciones	36	0,10%
Club Bomberitos	46	0,13%
Capacitaciones Empresariales	41	0,11%
Capacitación a la Comunidad	169	0,47%
Atención de Emergencias	17466	48,12%
Expedición de Constancias Atención Emergencias	315	0,87%
Conceptos Técnicos de Pirotecnia	135	0,37%
Revisión de proyectos	30	0,08%
Concepto técnico de Riesgo Bajo, Moderado y Alto	18056	49,75%
Total	36294	100%

CONCLUSIONES

En consecuencia, de este gran volumen de atención la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos a través de la Subdirección Corporativa – Área de Servicio al Ciudadano, buscará la mejor estrategia de garantizar la continuidad en la atención presencial, por ende es importante destacar que durante el segundo semestre de 2018, el 49,75% corresponde al proceso que realiza el área para liquidar el trámite del concepto técnico a establecimientos de comercio, asimismo es importante resaltar el trabajo desempeñado por los integrantes de las dependencias misionales que intervienen en el ejercicio, a fin de seguir mejorando la atención al público desde los diferentes servicios ofrecidos por la entidad.

Ahora al calcular el porcentaje de peticiones interpuestas frente a la cantidad de trámites y servicios atendidos, podemos analizar qué; de los 36294 trámites y servicio atendidos tan solo el 0,35% equivale a las peticiones interpuestas durante el II semestre 2018, indicando qué no es necesario establecer un plan de mejoramiento para la mejora en la atención de dichos trámites, sin embargo lo que si se requiere es en seguir avanzando en la virtualización de los mismos para mejorar los canales de atención.




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Así las cosas, evidenciando los tiempos de oportunidad en cuanto a las peticiones, en ningún caso se adelantó proceso disciplinario ante la coordinación de control interno disciplinario, razón por la cual se mantiene la satisfacción de la misma dentro de las metas establecidas de acuerdo con los indicadores de gestión para las PQRS los cuales se determinan por encima del 90%, cumpliendo con los mecanismos de gestión y autocontrol de todas las actividades en relación a atención ciudadana, de manera presencial, telefónica o mecanismos web existentes para tal fin.

Cordialmente,


GLORIA VERÓNICA ZAMBRANO OCAMPO
Defensora de la Ciudadanía
Unidad Administrativa Especial
Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá


Proyectó: Cesar Augusto Zea Arévalo
Contratista ASAC-SGC-UAECOB