



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

## **INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS I SEMESTRE 2019 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:

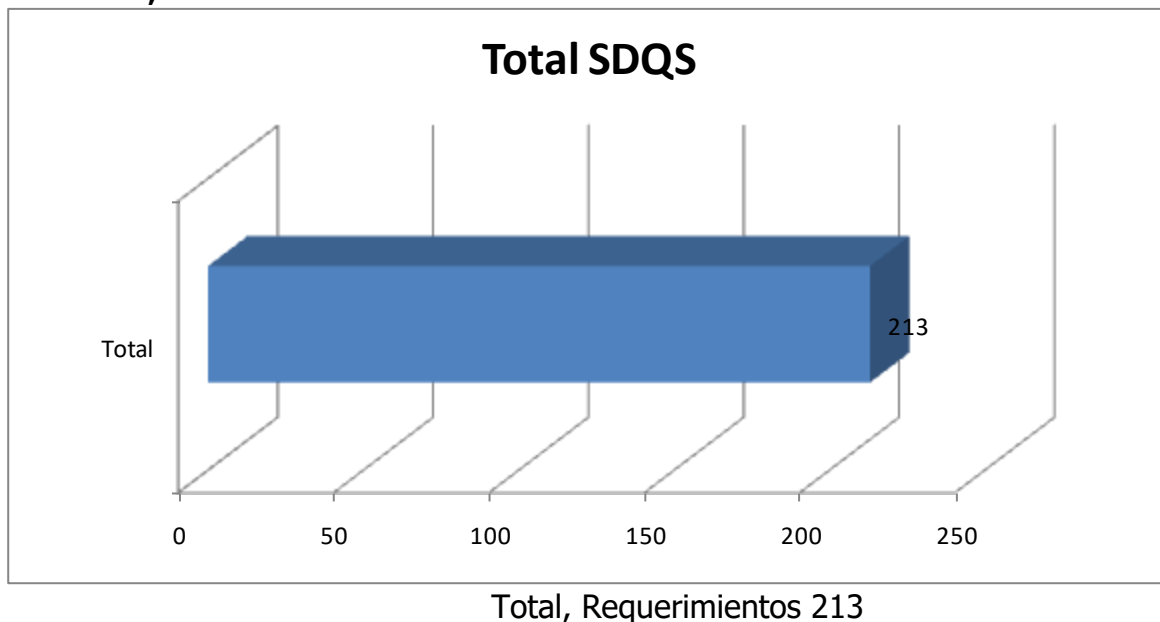
### **OBJETIVO**

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 del 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

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

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTA INFORME I SEMESTRE 2018

### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

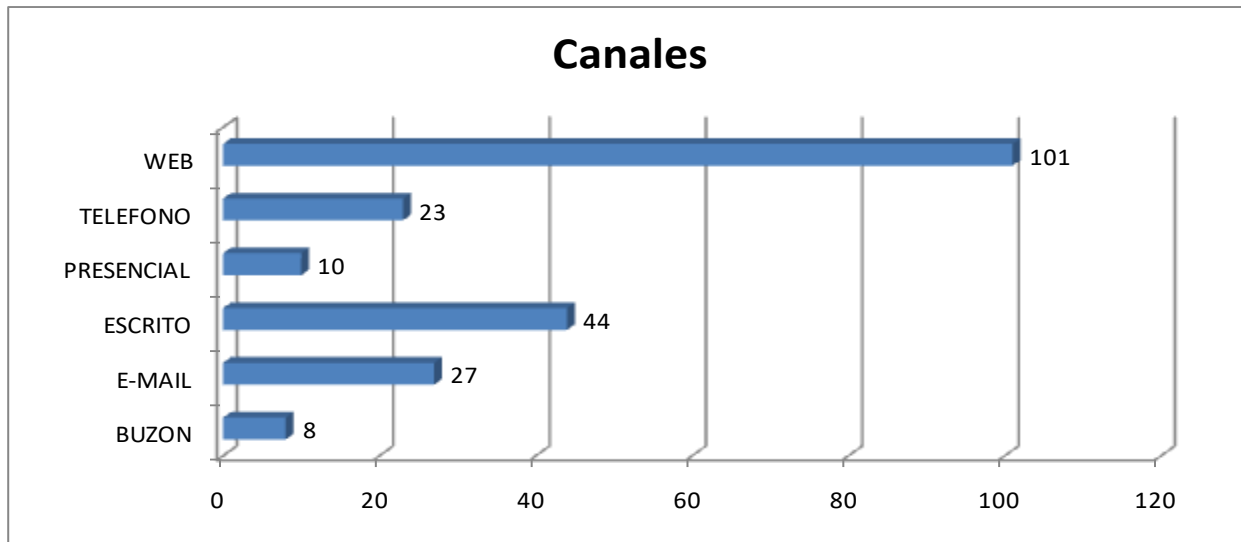


De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 213 peticiones, el I semestre de 2018, es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371, sin embargo es necesario informar que a partir del 8 de octubre de 2018, la entidad iniciara sus pruebas del nuevo sistema de gestión documental control DOC, donde facilitara la tarea de subir los requerimientos a la plataforma del SDQS Bogotá Te Escucha.



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

## 2. CANALES DE INTERACCION



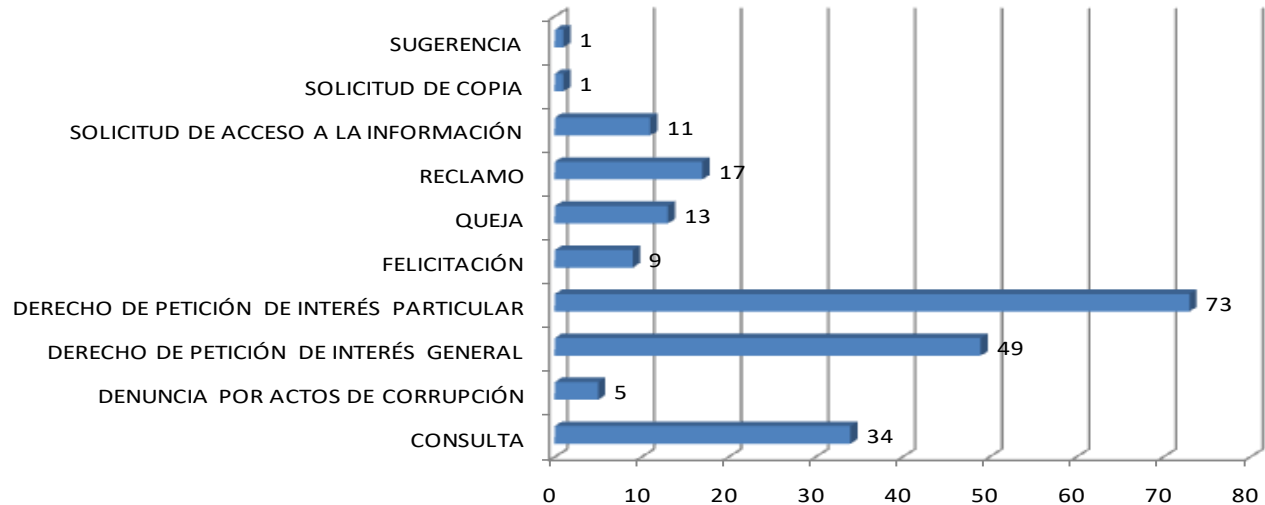
Total, Requerimientos 213

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 101 solicitudes, el escrito con 44, el E-MAIL 27, teléfono con 23, presencial con 10 requerimientos, y el buzón con 8. 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 llamativo para la ciudadanía del Distrito Capital.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



## Modalidad de Petición



Total, de requerimientos 213

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular con 73 solicitudes, el Derecho de Petición de Interés general está representado con 49 solicitud, las consultas con 34, reclamos con 17, quejas con 13, solicitud de acceso a la información 11, felicitaciones con 9, denuncias por actos de corrupción 5 y sugerencias y copias cada una con 1 requerimientos, es importante destacar que en la modalidad de derecho de petición es la que sigue en el top de requerimientos que mas ingresan a la entidad.

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

Subtemas	Numero petición	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES, RECLAMACIONES, COPIA MANUALES DE FUNCIONES, PLANTAS DE PERSONAL, CAPACITACIÓN A BOMBEROS	18	8%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	46	22%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	66	31%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	44	21%
<b>Total general</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

Para este período el subtema más reiterativo fueron, las solicitudes para el concepto técnico con 66 requerimientos 31% de representación, atención de las emergencias con 46 solicitudes con el 22% de representación, los traslados con el 44 solicitudes con un 21% de representación, y la administración del talento humano certificaciones laborales, reclamaciones, copia manuales de funciones, plantas de personal, capacitación a bomberos con 18 peticiones con un 8% de representación.

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

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Numero petición	%
ACUEDUCTO - EAB	2	5%
CODENSA	1	2%
IDIGER	2	5%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	5%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	25	57%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	2%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1	2%
(en blanco)	8	18%
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

El total de los traslados fueron 44, de las cuales a Secretaría de Gobierno se le trasladó 25 con un 57% de representación, existen 8 traslados en blanco que la base de datos no dejo filtrar que están representados con el 18% y los demás que solo están representados por debajo del 5%.

**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	6	4	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	4	2%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	196	145	68%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1	0%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	2	2	1%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	0%
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	3	1%
<b>Total general</b>	<b>213</b>	<b>160</b>	<b>75%</b>

Para el siguiente caso, en el semestre reportado, se cerraron 160 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 44 traslados.

## 7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendiente periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
DIRECCION GENERAL	1	1	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	10%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8	8	40%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	3	15%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	1	5%



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

SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	5%
SUBDIRECCION OPERATIVA	4	4	20%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 20 pendientes, se cerraron 20, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos.

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

Rótulos 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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		4					3				3,5
DIRECCION GENERAL			20								20
OFICINA ASESORA JURIDICA				9				3,5			6,25
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2,1	0	0,67	0,53	0	0,45	1	0,5	1	14	2,50
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10		20	16				15			15,25
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	6			1		13					6,7
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	2										2
SUBDIRECCION OPERATIVA	9		20	21	0,5	22,5					14,6
<b>Total general</b>	<b>5,82</b>	<b>4</b>	<b>15,17</b>	<b>9,51</b>	<b>0,5</b>	<b>7,5</b>	<b>2</b>	<b>6,3</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>6,6</b>

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 6,6, mejorando la capacidad de respuesta en 3 días de gestión menos, de acuerdo con el periodo anterior.

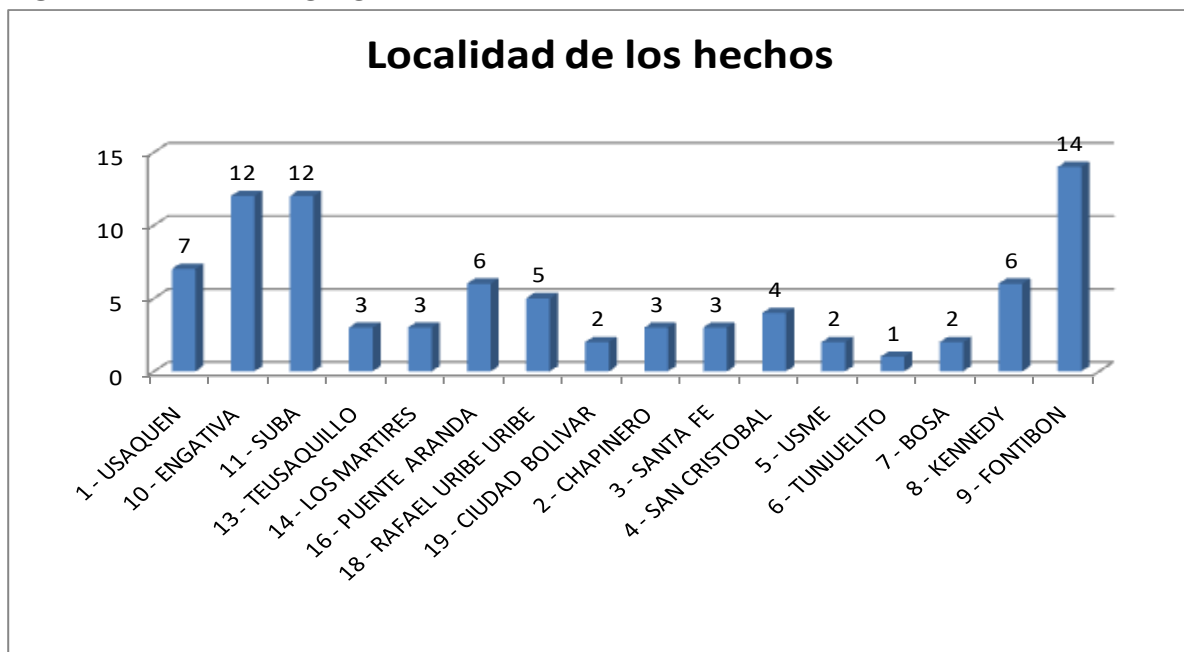


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

## · 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 6,6 días de gestión, en comparación con el semestre anterior de 9,6 días promedio, no se requiere de plan de mejoramiento a las áreas para mejorar la capacidad de respuesta.

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

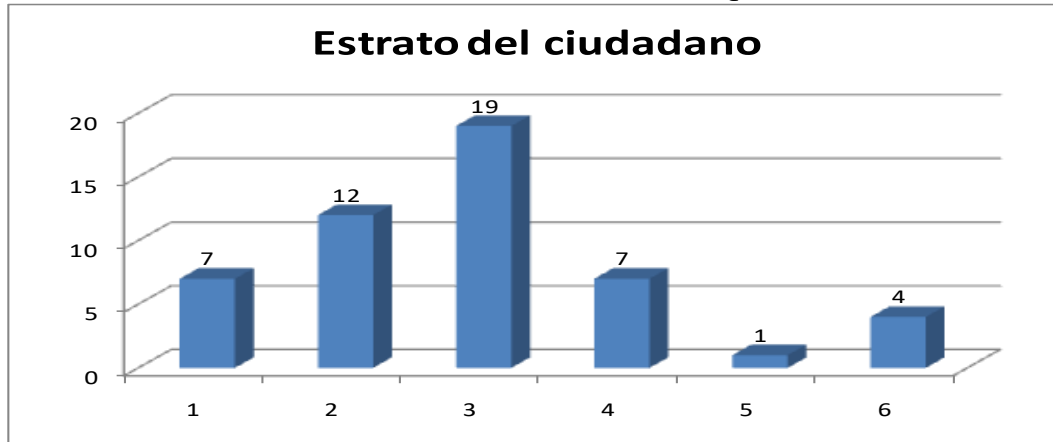


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades de Fontibón, Engativa, Suba, Usaquén y Puente Aranda representan el top 5 de las más reiterativas en los requerimientos.





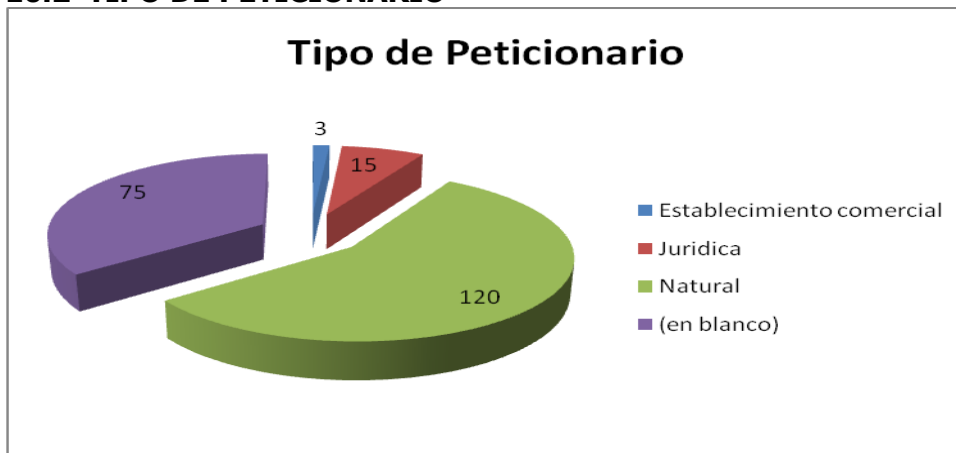
## 10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Estrado Ciudadano	Numero petición	%
1	7	14%
2	12	24%
3	19	38%
4	7	14%
5	1	2%
6	4	8%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación está en el estrato 3 reportando 19 peticiones, el estrato 2 con 12 requerimientos, el estrato 4 y 1 cada uno con 7, estrato 6 con 4 peticiones y estrato 5 con 1 petición.

## 10.2 TIPO DE PETICIONARIO





De acuerdo con la información de los 213 requerimientos, 120 corresponden a personas naturales, 15 a personas jurídicas, establecimientos de comercio 3 y 75 personas que no dieron a conocer su régimen.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N°	%
Anónimo	75	35%
Identificado	138	65%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 65% corresponde a ciudadanos identificados y el 35% 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](mailto: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 PRIMER SEMESTRE 2018 Y COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2019.

### 13.1 Simulaciones.

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

SIMULACIONES I SEMESTRE		%
2019	5	18%
2018	23	82%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Para el I Semestre 2018 claramente se indica un aumento sustancial en este servicio el cual está representado en un 82% de aumento para la vigencia anterior de reporte.



### 13.2 Club Bomberitos

Club Bomberitos		%
2019	20	32%
2018	43	68%
Total	63	100%

En este mismo sentido se encuentra el servicio club bomberitos el cual se realizó durante el periodo de reporte 43 solicitudes correspondientes al 68% en comparación al primer trimestre 2019.

### 13.3 Capacitaciones Empresariales

Capacitaciones Empresariales		%
2019	108	70%
2018	46	30%
Total	154	100%

Las capacitaciones empresariales consiente 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 46 grupos durante el primer semestre 2018, con un 30% de representación en comparación primer semestre 2019 con el 70%. 108 capacitados.

### 13.4 Capacitación a la Comunidad

Capacitación a la Comunidad		%
2019	2826	96%
2018	109	4%
Total	2935	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 2826 solicitudes representadas con el 96%, un incremento sustancial en comparación al reporte del 2018 con 4% de solicitudes.

### 13.5 Atención de Emergencias

Atención de Emergencias		%
2019	14281	48%
2018	16498	52%
Total	30779	100%



Durante la vigencia del reporte, se encuentra que en el primer semestre 2019 se atendieron 14281 servicios de emergencias con un 48% y en comparación al semestre de 2018 se atendieron 16498 servicios representados en un 52%.

### 13.6 Expedición de Constancias Atención Emergencias

Expedición de Constancias Atención Emergencias		%
2019	276	45%
2018	340	55%
Total	616	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 primer reporte de la vigencia, existen 276 solicitudes con el 45% y para el primer semestre 2018 con 340 representadas con el 55%.

### 13.7 Conceptos Técnicos de Pirotécnica

Conceptos Técnicos de Pirotécnica		%
2019	13	38%
2018	21	62%
Total	34	100%

Los conceptos de pirotécnica avalados por la UAECOB, son aquellos que cumplen con el debido proceso normativo de seguridad humana y contra incendios, para lo cual se atendieron 13 trámites para este concepto representado en un 38%, y en comparación con el periodo anterior se atendieron 21 servicio representados con el 62%.

### 13.8 Revisión de proyectos

Revisión de proyectos		%
2019	7	64%
2018	4	36%
Total	11	100%

La revisión de proyectos de planos estructurales, es un trámite que solicita la mayoría de empresas dedicadas a la construcción, para el 2019 se recibieron 7 solicitudes se radicaron con un 64% de representación, y 2018 tiene 4 solicitudes.



### 13.9 Concepto técnico de Riesgo Bajo, Moderado y Alto

Concepto técnico de Riesgo Bajo, Moderado y Alto		%
2019	20347	51%
2018	19429	49%
Total	39776	100%

El concepto técnico para establecimientos de comercio es el trámite más recurrente el cual para el periodo comprendido se atendieron 20347 trámites para conceptos técnicos representado en un 51%, y para el primer semestre 2018, 19429 representados en 49%.

### 13.10. Total trámites y servicios

#### Conclusión

Total trámites y servicios		%
2019	37883	51%
2018	36513	49%
Total	74396	100%

De acuerdo con las estadísticas reportadas, se puede identificar que durante el I semestre se atendieron 37.883 trámites y servicios con un grado de representación del 51%, indicando que ha incrementado las solicitudes de la ciudadanía en comparación al año anterior en el I semestre.

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, asimismo 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, cabe destacar que la satisfacción a la ciudadanía en referencia al total de los trámites recibidos se mantiene con una diferencia mínima en comparación al I semestre 2018.

### 14. Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Ciudadana	
I semestre 2019	97,82%
I semestre 2018	98,65%
Promedio	98,24%

## CONCLUSIONES

En este orden, se puede observar que la disminución corresponde a la cantidad de trámites recibidos y en cuanto al servicio, esto afecta la calidad del mismo, sin embargo se están realizando al interior de la



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

entidad mecanismos de mejora en cuanto al mejoramiento de los canales telefónicos y plataformas tecnológicas, proceso que se viene desarrollando con la Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Gestión del riesgo.

También es de resaltar en cuanto a la satisfacción en la atención de los trámites el porcentaje de peticiones no supera el 0,83%, lo cual no se refleja el mayor impacto en las peticiones en comparación con todos los trámites y servicios prestados, razón por la cual no se requiere realizar un plan de mejoramiento en relación a lo anterior. Donde al verificar la cantidad de requerimientos ingresados al SDQS y los trámites se obtendría el siguiente porcentaje:

<b>Total trámites y Requerimientos</b>		
Trámites	37883	99,4%
PQRS	213	0,6%
Total	38096	100%

En este orden de ideas, al verificar la cantidad de requerimientos VS peticiones quejas, reclamos, sugerencia y denuncias el 99,4% se refiere a los tramites entre tanto las PQRS, no superan el 0,6%.

Asimismo, se destaca los tiempos de oportunidad enmarcados en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, lo cual no fundamenta razones para apertura de investigación disciplinaria desde control interno disciplinario.

Por otra parte, es necesario precisar que del total de PQRS las cuales son 213 y 36.513 trámites y servicios, en un plano general es satisfactorio, sin embargo la UAECOB está en proceso de modernización tecnológica para garantizar la mejora de los canales virtuales haciendo más cómodo el trámite que realiza la ciudadanía.

Cordialmente,

Proyecto: Cesar Augusto Zea  
T. Profesional ASAC-SGR

Revisó: Gloria Verónica Zambrano Ocampo  
Defensora de la Ciudadanía UAECOB