

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

### **COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD FEBRERO DE 2021**

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 2021, 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.

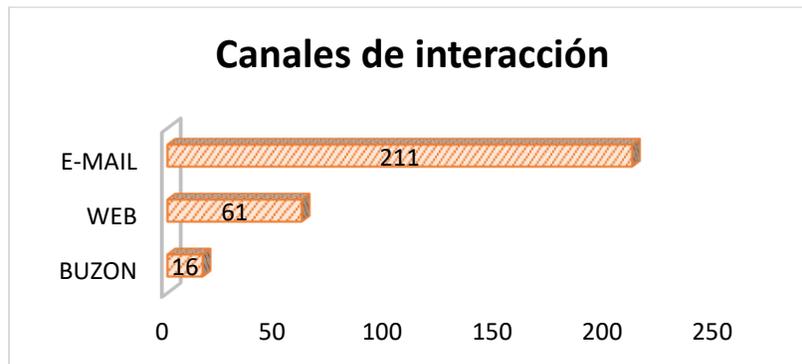
#### **1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB) FEBRERO 2021**

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 para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, con el fin de realizar el respectivo seguimiento de estas.

El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de febrero 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a doscientos ochenta y ocho (288).

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

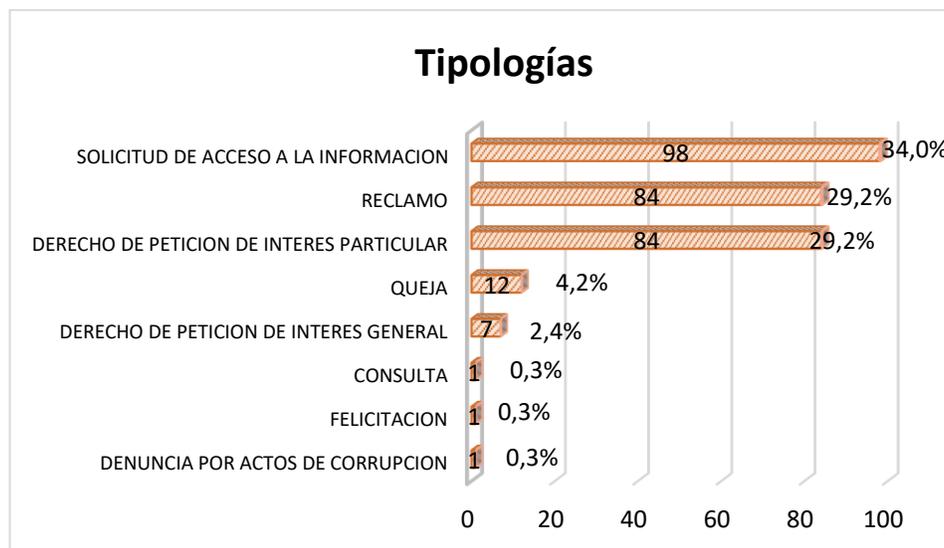
En el mes de febrero 2021 el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con doscientos once (211) requerimientos, seguido del canal WEB con sesenta y un (61) requerimientos y por medio del buzón de sugerencias dieciséis (16) requerimientos.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Posteriormente se realiza un análisis comparativo respecto al mes de enero 2021 en cual se registraron un total de doscientos trece (213) requerimientos, el canal de mayor interacción utilizado fue el canal E-MAIL con ciento setenta (170) requerimientos, seguido del canal WEB con treinta (30) requerimientos y por medio del buzón de sugerencias trece (13) requerimientos, esto indica que, entre el mes de enero de 2021 y el mes de febrero 2021, se generó una diferencia de setenta y cinco (75) requerimientos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha. En términos estadísticos se puede afirmar que la cantidad de peticiones tiene una variación ascendente para el mes de reporte, esto debido a las solicitudes de información para conocer cómo se realiza el trámite de solicitud de concepto técnico para establecimientos.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo a la gráfica de tipología de la petición, el requerimiento de solicitud de acceso a la información represento una mayor participación en un 34% con

ciento seis (98) solicitudes, seguido del 29,2% con ochenta y cuatro (84) reclamos, ochenta y cuatro (84) derechos de petición de interés particular con un 29,2%, doce (12) quejas con un 4,2%, siete (7) derechos de petición de interés general con un 2,4%, una (1) consulta con un 0,3%, una (1) felicitación con un 0.3% y una (1) denuncia por actos de corrupción con un 0.3%.

Ahora, si comparamos los datos con enero de 2021, el resultado indica que, del total de requerimientos efectuados en este mes, el requerimiento de derecho de interés particular represento una mayor participación en un 49,8% con ciento seis (106) solicitudes, seguido del 43.2% con noventa y dos (92) solicitudes de acceso a la información, seis (6) derechos de petición de interés general con un 2,8%, reclamos (3) reclamos con un 1,4%, dos (2) consultas con un 0,9%, dos (2) quejas con un 0,9%, una (1) solicitud de copia con un 0.5% y una (1) sugerencia con un 0.5%.

De acuerdo con la información se identifica un aumento significativo de los reclamos debido a que la ciudadanía requiere su concepto de bomberos y los términos establecidos por ley ya se cumplieron.

#### 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 ciento diecisiete (117) 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 2021 en la que resuelve entre otros aspectos:

*artículo 1. "En virtud del Decreto 491 de 2021 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*

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



*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](mailto: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 concepto técnico a espectáculos pirotécnicos con (18) peticiones, capacitaciones empresariales y comunitarias (14), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (13) atención de una emergencias imer incendios materiales explosivos y rescates (12) administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos (7), expedición de constancias de emergencias (5) aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional (2) proceso disciplinario (1) revisión de proyectos de planos estructurales (1). Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social (1) y consulta de datos habeas data con (1).

En suma, la expedición de concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio que, para el mes de enero 2021, tenía una frecuencia del 54,27%, obtuvo un aumento en el mes de febrero 2021 con un porcentaje del 60,94%, con ocasión la reactivación económica debido a que los establecimientos están dando apertura y reabriendo labores.

Dicho lo anterior, se evidencia que, en comparación con el mes de enero de 2021, en el que se distribuye los porcentajes de la siguiente manera; concepto técnico a espectáculos pirotécnicos con (24) peticiones, capacitaciones empresariales y comunitarias (17), gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (10) atención de una emergencias imer incendios materiales explosivos y rescates (7) administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos (6), expedición de constancias de emergencias (4) consulta de datos habeas data (3) gestión financiera tramite del recaudo y

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad (1) infraestructura e instalaciones (1). Reclamo de datos habeas data (1) y convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social con (1). En comparación se identifica que la expedición de conceptos fue la que tuvo el aumento para el mes de febrero.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron veinte un (21) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno, catorce (14) requerimientos.
- ✓ CODENSA, dos (2) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Educación, un (1) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Hacienda, un (1) requerimientos.
- ✓ IDIGER, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Seguridad, un (1) requerimiento.
- ✓ IDPYBA, un (1) requerimientos.

En definitiva, teniendo en cuenta que en el mes de enero se trasladaron veintitrés (23) peticiones, el flujo de peticiones remitidas para el mes de febrero disminuyó en un total de dos (2) 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 febrero 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	2	98
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	49	50
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	10	8	18
SUBDIRECCION OPERATIVA	5	8	13
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	6	8
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	1	3
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>117</b>	<b>75</b>	<b>192</b>

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con ciento diecisiete (117) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron setenta y cinco (75), para un total de ciento noventa y dos (192) 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 febrero de 2021 se cerraron noventa y seis (96) 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)

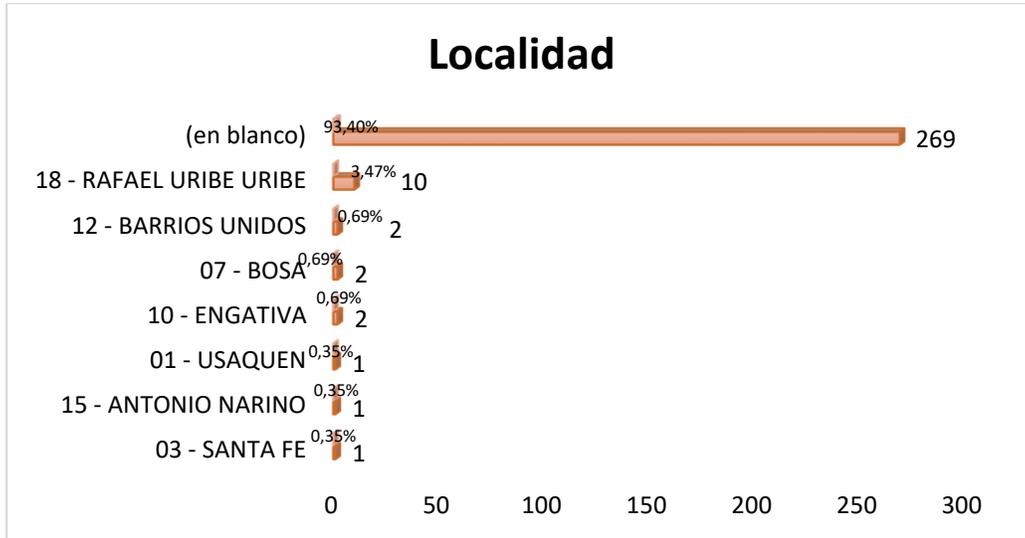
DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	25	0	0	0	0	0	0	25
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	23	20	0	0	32	17	22
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	26	26	0	16	0	16	21
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	17	17
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	15	0	0	0	13	14
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	11	17	7	12	0	11	13
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	23	8	0	0	2	8	8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	2	0	8	0	1	2
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>9</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 nueve (9) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “enero de 2021” 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 enero de 2021 y febrero 2021; como entidad se respetaron los tiempos establecidos por ley establecidos de acuerdo al decreto 491 de 2021 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.

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

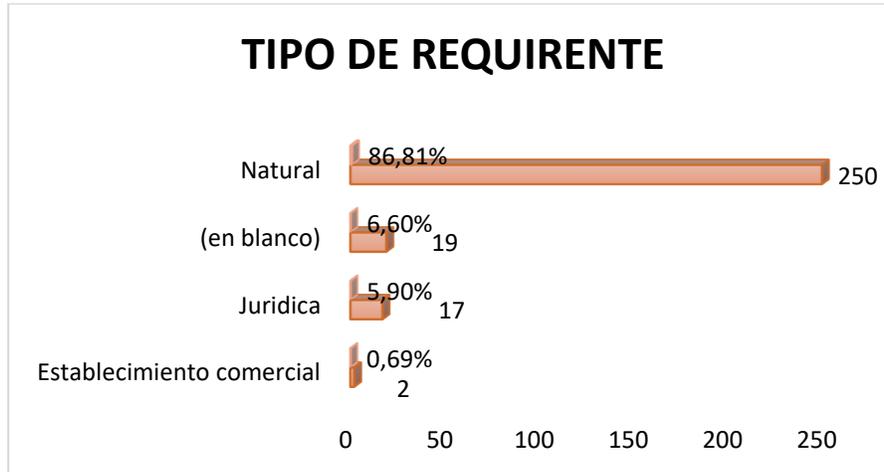


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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 93,40% en un total de doscientos sesenta y nueve (269) peticiones en blanco, seguido de Rafael Uribe con diez (10) requerimientos, Barrios Unidos con dos (2) requerimientos, Bosa con dos (2) requerimientos Engativá con dos (2) peticiones, Usaquén con una (1) petición, Antonio Nariño con una (1) petición, y Santa fe con una (1) petición.

En comparación con el periodo de enero de 2021 el 96,96% de los peticionarios en ciento noventa y ocho (198) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, lo que indica que la cifra en el mes de febrero aumento en lo que concierne a los que no manifiestan localidad, en el periodo de diciembre a febrero 2021.

## 10. TIPO DE PETICIONARIO

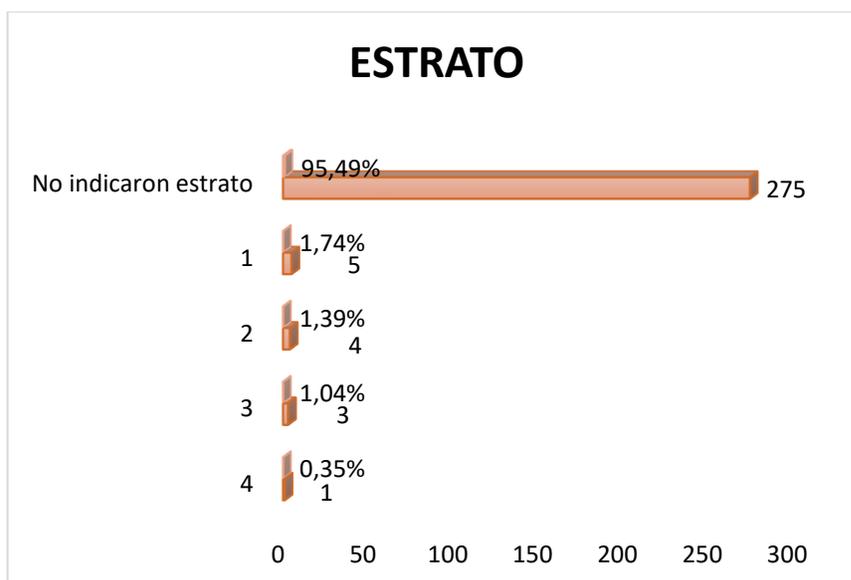


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, doscientos cincuenta (250) peticionarios son personas naturales, seguido por diecinueve (19) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento a, diecisiete (17) que son persona jurídica y dos (2) peticiones de establecimiento comercial.

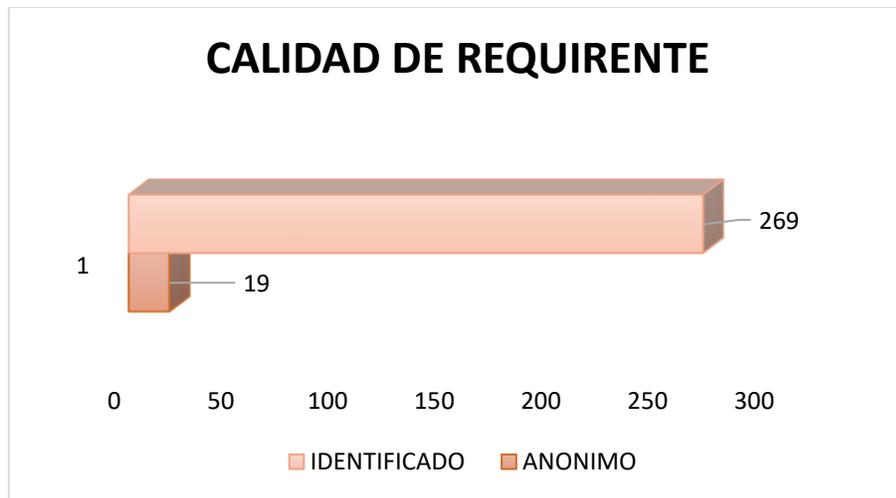
ciento ochenta y seis (186) peticionarios son personas naturales, seguido por dieciocho (18) que son persona jurídica, ocho (8) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento y una (1) petición de establecimiento comercial. Confrontando la información de los periodos comprendidos entre enero y febrero.

## 11. ESTRATO DEL CIUDADANO



De acuerdo con la información, doscientos setenta y cinco (275) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato uno (1), se reflejaron cinco (5) peticiones, cuatro (4) peticiones en el estrato dos (2), tres (3) peticiones en el estrato tres (3) y una (1) petición en el estrato cuatro (4).

## 12. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De los requerimientos ingresados por la Entidad, existe: Doscientos sesenta y nueve (269) identificados y diecinueve (19) anónimos, para un total de doscientos ochenta y ocho (288) 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 febrero 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a doscientos ochenta y ocho (288).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con doscientos once (211) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta se mantiene en comparación al periodo anterior, 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, sin embargo, se ha verificado

por dependencia la carga de peticiones realizando recomendaciones para evitar cargue de peticiones de manera extemporánea.

4. De acuerdo a la Base de seguimiento del mes de febrero el requerimiento de solicitud de acceso a la información representó una mayor participación en un 34% noventa (98) solicitudes.
5. En el mes reportado, se cerró con ciento diecisiete (117) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron setenta y cinco (75), para un total de ciento noventa y dos (192) requerimientos.
6. En comparación con el periodo de enero de 2021 el 92,96% que corresponde a ciento noventa y ocho (198), no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, frente a un 93,40% con doscientos sesenta y nueve (269) para el periodo de febrero, evidenciando un aumento en la cifra de los que no manifiestan localidad.
7. Se evidencio que dé doscientos ochenta y ocho (288) requerimientos, doscientos sesenta y nueve (269) están identificados y diecinueve (19) anónimos, en este periodo.
8. En términos generales el panorama respecto el mes de febrero 2021, es alentador en cuanto a la gestión realizada, en cuanto a su seguimiento 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