

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD AGOSTO 2022

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS	2
2. CANALES DE INTERACCION	3
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	3
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	4
5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO	5
6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO	6
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	7
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS DE GESTIÓN)	7
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	8
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	9
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	10
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	10
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	11
14. PENDIENTES	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ D.C.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD AGOSTO DE 2022

La Subdirección de Gestión Corporativa de la U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá tiene dentro de sus funciones 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 Ciudadana en la entidad.

La gestión realizada se enmarca 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 en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

En este sentido, se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá durante el mes de junio de 2022.

La elaboración de este informe se realiza de acuerdo con los criterios y filtros indicados en la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas V4 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los diversos canales de recepción propios de la entidad, por parte de la ciudadanía.

Durante el período reportado se tramitó un total de ciento sesenta y ocho **(168)** requerimientos, los cuales fueron resueltos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

Efectuado el análisis en paralelo con el número total de requerimientos resueltos en el mes de julio del 2022, se evidencia un incremento del 41,6%, que corresponde a treinta y cinco (35) requerimientos, se puede presumir que este aumento está relacionado a que durante este mes solo hubo un día festivo.

Teniendo en cuenta las indicaciones de la Veeduría distrital para esta estadística se toman los requerimientos registrados, ya que los recibidos son reportados por las entidades que los registraron.

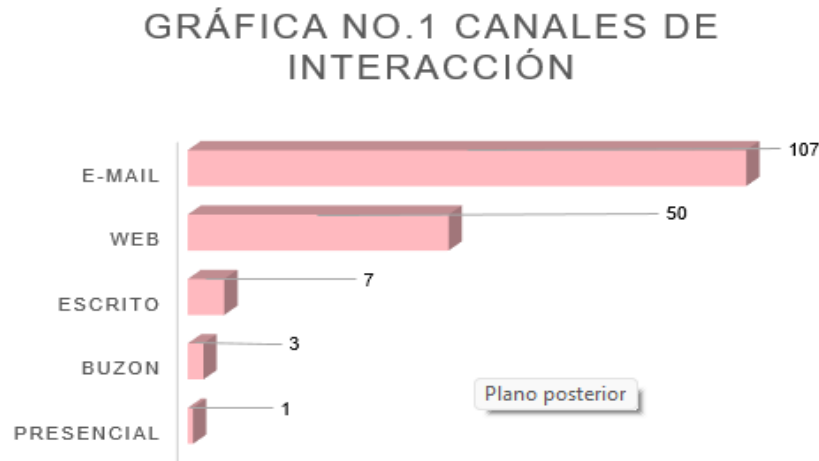


2. CANALES DE INTERACCION

Podemos evidenciar que se ha diversificado por parte de la ciudadanía el uso de canales de interacción, toda vez que para el mes de julio los canales utilizados fueron: MEDIO ESCRITO, WEB y E-MAIL, sin embargo, para el mes de agosto se utilizaron además de los anteriores medios, el BUZON y el canal PRESENCIAL, generando un total de ciento sesenta y ocho (168) Peticiones.

Para esta vigencia, el canal con mayor interacción continúa siendo el E-MAIL con ciento siete (107) requerimientos seguido por la página web con cincuenta (50) solicitudes, del mismo modo se ha hecho uso del BUZON con tres (3) solicitudes, y en un menor porcentaje se encuentra el canal presencial con una (1) petición:

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En lo que tiene que ver con el canal E-MAIL muestra un incremento del 28% respecto al mes de julio en el cual se tramitaron ochenta y cuatro (84) peticiones por este medio.

El canal WEB muestra un aumento del 21% respecto al mes de julio, dado que se tramitaron cuarenta y un (41) peticiones y para la presente vigencia se registraron 50 peticiones.

En el canal ESCRITO, existe una disminución del 10% respecto al mes de julio, en el cual se tramitaron ocho (8) peticiones.

En lo que respecta al canal BUZON, se evidencia como uno de los canales que entran a interactuar como medio idóneo utilizado por la ciudadanía en la presentación de peticiones, el cual muestra una participación del 1.79% en el rango total de canales de interacción, por cuanto se atendieron tres (3) peticiones, a diferencia del mes de julio, donde no tuvo ninguna participación en el resultado del mes.

En cuanto al canal PRESENCIAL, se mantuvo la misma cantidad de peticiones, dado que se registra presencialmente una (1) petición, en cada una de las vigencias.



En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En este aspecto, la tipología más utilizada es solicitud de acceso a la información con un total de ciento quince (115) requerimientos, con lo cual, respecto al mes pasado se evidencia un incremento del 37%, por cuanto el mes pasado se reportaron ochenta y cuatro (84) solicitudes.

En lo que tiene que ver con derechos de petición de interés particular, es importante mencionar que hubo una disminución de seis (6) solicitudes, lo que equivale a un 21%, por cuanto en el mes de julio se recibieron veintisiete (27) peticiones, siendo el tema más recurrente las solicitudes de visitas técnicas por parte de Bomberos Bogotá en edificaciones residenciales y establecimientos comerciales.

Ahora bien, en lo que tocante a reclamos tenemos un total de veintiuno (21), donde se evidencia un incremento correspondiente al 45%, ya que para el mes anterior se registró un total de catorce (14) reclamos; se puede considerar que esta variación está dada por el uso de los diversos canales de interacción y la afluencia de los mismos.

Para tipología de peticiones de interés general se recibieron dos (2) solicitudes, dos (2) menos que el mes pasado.

Por otra parte, en lo que tiene que ver con solicitudes de copias se recibieron tres (3) por parte de los ciudadanos en las que, en su mayoría requieren copias de informes, constancias de emergencias e incendios atendidos, como también minutas, se denota en aumento toda vez que para el mes de julio se recibieron dos (2) solicitudes.

Del mismo modo se recibieron dos (2) sugerencias, las cuales están orientadas a habilitar un punto de pago dentro de la sede de Bomberos en aras de agilizar los trámites y la segunda está encaminada al "RECONOCIMIENTO CONSTRUCCION IDENTITARIA DE ACUERDO A LA POLITICA PUBLICA LGBTI" para las personas transgénero.

De idéntica manera se recibió una (1) felicitación por la excelente prestación del servicio.

Se recibió una (1) denuncia por actos de corrupción.



Tabla No.1 Requerimientos por tipo

TIPO	F	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	115	68,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	22	13,1%
RECLAMO	21	12,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	1,2%
SOLICITUD DE COPIA	3	1,8%
SUGERENCIA	2	1,2%
FELICITACION	1	0,6%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,6%
CONSULTA	1	0,6%
TOTAL	168	100,0%

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de lo *recibido* por la entidad, sin embargo, se evidencian tipologías en el numeral 8 (tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las *respuestas definitivas* incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el período reportado se presentan diez (10) traslados, a continuación, se presentan discriminado por entidad de destino, teniendo en cuenta la no competencia de solicitudes recibidas:

- ✓ Secretaría de Gobierno, cuatro (4) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Planeación, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Salud, un (1) requerimiento.
- ✓ Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP, un (1) requerimiento.

Teniendo en cuenta que en el mes de julio se trasladaron ocho (8) peticiones, hay una variación de una (1) petición.

Es importante mencionar que, **NO** coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección **SÍ** se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores.

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.



Tabla No. 3 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	97	55	152
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	26	25	51
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	7	14	21
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	1
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2
DIRECCION GENERAL	0	1	1
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1	2
Total, general	134	96	230

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el periodo actual, se cerraron ciento treinta y cuatro (134) requerimientos y para el periodo anterior es decir el mes de julio, se cerraron noventa y seis (96), para un total de doscientos treinta (230) requerimientos.

Atendiendo a lo anterior, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Gestión del Riesgo con un total de noventa y siete (97) nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida de la oficina de Atención a la ciudadanía con veintiséis (26) requerimientos.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Para esta sección se presentaron un total de ciento setenta y dos (172) solicitudes, las cuales se logran evidenciar en el siguiente cuadro, en el cual se identifican los subtemas más reiterados en cuanto a solicitudes efectuadas por parte de la ciudadanía en la entidad, así como la cantidad, es por ello por lo que allí se encontrarán las respuestas definitivas de la entidad, siendo discriminadas por subtemas:

Tabla No.4 Requerimientos por subtema

Etiquetas de fila	Total	Porcentaje
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS CERRADOS AL PUBLICO	120	69,77%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	20	11,63%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	17	9,88%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	7	4,07%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	3	1,74%
PROCESO DISCIPLINARIO	3	1,74%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACIÓN DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,58%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTA DE PERSONAL	1	0,58%
Total, general	203	100,00%

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha



Es importante destacar la continuidad sobre la expedición de conceptos técnicos para establecimientos comerciales los cuales evidencian un crecimiento considerable dado que se resolvieron ciento veinte (120) solicitudes y en la vigencia anterior se resolvieron setenta y un (71) solicitudes; cabe advertir, que frente a algunos casos se inicia el trámite con la liquidación y radicación, para los cuales el concepto continua vigente, se remite respuesta a la ciudadanía sobre la vigencia, indicando que de acuerdo a lo previsto en la Resolución 731 de 2021 en concordancia con lo establecido en el Decreto 491 de 2021, en especial en el artículo 8, el cual establece: "**Ampliación de la vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias.** Cuando un permiso, autorización, certificado o licencia venza durante el termino de vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social y cuyo trámite de renovación no pueda ser realizado con ocasión de las medidas adoptadas para conjurarla, se entenderá prorrogado automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia hasta un mes (1) más contado a partir de la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social."

Otro servicio con mayor demanda corresponde a la Gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales, los cuales para este mes arrojan un total de veinte (20) solicitudes.

De idéntica manera se hace necesario resaltar el incremento presente en este mes del servicio de Capacitaciones empresariales y comunitarias, siendo recibidas diecisiete (17) solicitudes, en tanto que en la vigencia anterior fue de catorce (14).

Ahora bien, en lo que tiene que ver con la atención de emergencias IMER - Incendios, Materiales Explosivos y Rescate, se evidencia para esta vigencia una disminución equivalente al 50%, dado que fueron recibidas siete (7) solicitudes para este servicio, en tanto que para la vigencia anterior se recibieron catorce (14).

Los subtemas con porcentajes menores para la presente vigencia, se relacionan con peticiones sobre Procesos disciplinarios habiéndose recibido tres (3) solicitudes; por concepto de Expedición de constancias de emergencias se recibieron tres (3) solicitudes; por concepto de Administración del talento humano certificaciones labores reclamaciones copia manuales de funciones plantas de Personal se recibió una (1) solicitud y por concepto de Convenios interadministrativos, interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social, se recibió una (1) solicitud.

Se menciona que, No coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en estasección si se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en la Constitución Política de Colombia, en su artículo 270, al igual que en la ley 134 de 1994 artículo 100 y la Ley 850 de 2003, en sus artículos 1, 3 y 4, en los cuales se señala expresamente a la Veedurías Ciudadanas como un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público; de idéntica manera establece en ellas el deber de 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 agosto no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por la dependencia que emitió la respuesta, por cada de una de las solicitudes recibidas.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 5 Promedio días de respuesta

DEPENDENCIA	QUEJA	SUGERENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECLAMO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL, GENERAL
DIRECCION GENERAL	0	0	27	0	12	0	0	14
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	19	11	4	10	0	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	5	0	15	5	0	8
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	26	21	8	12	13	5	4	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	0	7	6	0	7
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	0	0	4	0	4	0	4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	1	2	2	1	0	2
Total	26	21	13	11	8	6	4	7

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de siete (7) días en la gestión de las peticiones, en comparación a la vigencia anterior correspondiente al mes de julio de 2022, se incrementó en tres (3) el promedio en días de respuesta, encontrándonos aún dentro del término legal para ello, sin embargo, se continúa con las acciones tendientes a garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley de acuerdo con lo previsto en el Decreto 491 de 2021, publicado a raíz de la contingencia ocasionada por la pandemia COVID-19, de idéntica manera se hace necesario recalcar que procuramos resolverlos en el menor tiempo posible dando cumplimiento a ley 1755 de 2015.

Ahora bien, analizando las medidas adoptadas, en cuanto a las alertas tempranas enviadas semanalmente a los responsables de cada área, ha tenido efectividad en el logro del resultado en



la reducción de los tiempos determinados por la Ley.

Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de las respuestas definitivas incluso de lo recibido en el periodo anterior y en el numeral 3 (Tipologías) se presenta teniendo en cuenta recibido por la entidad del periodo actual, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

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

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

Tabla No. 5 Participación por localidad

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
(en blanco)	155
09- FONTIBON	5
16-PUENTE ARANDA	2
08-KENNEDY	1
10- ENGATIVA	1
15- ANTONIO NARIÑO	1
02- CHAPINERO	1
01- USAQUEN	1
18- RAFAEL URIBE URIBE	1
Total, general	168

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Conforme a los ciento sesenta y ocho (168) requerimientos reportados por la ciudadanía en la presente vigencia, podemos evidenciar que ciento cincuenta y cinco (155) solicitudes que equivalen al 92%, no establecen la localidad donde fueron reportados los hechos.

De igual forma, se evidencia que cinco (5) requerimientos, los cuales equivalen al 2,97 % de ciento sesenta y ocho (168) solicitudes fueron reportados en la localidad de FONTIBON, seguidos del 1.19% con un total de dos (2) solicitudes, para la localidad de PUENTE ARANDA y una (1) para las localidades KENNEDY, ENGATIVA, ANTONIO NARIÑO, USAQUEN y RAFAEL URIBE URIBE, respectivamente.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por Bomberos Bogotá según el estrato del peticionario, del total reportado ciento sesenta y ocho (168) solicitudes, ciento cuarenta y cinco (145) peticiones que equivalen al 86.3%, no menciona el estrato al cual pertenecen las



personas que efectuaron el reporte o solicitud correspondiente.

Tabla No. 6 estrato del requirente

ESTRATO	TOTAL
No indicaron estrato	145
3	10
2	6
1	3
5	3
6	1
4	0
TOTAL	168

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

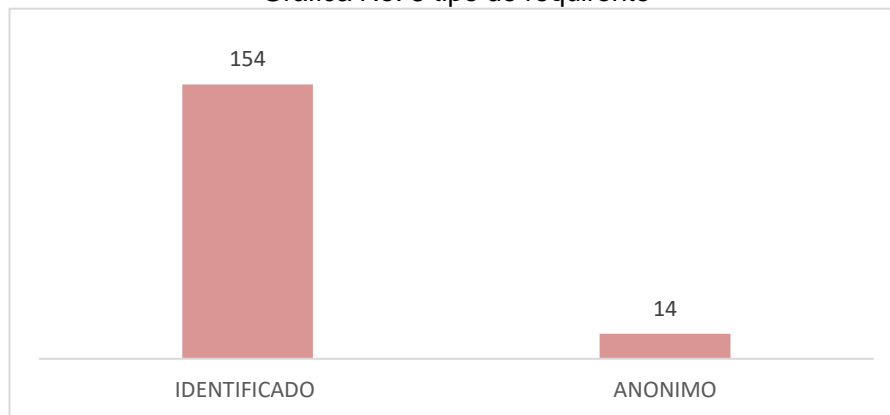
Respecto a las cifras registradas en el presente ítem, se evidencia que diez (10) requerimientos corresponden al estrato 3, lo que equivale al 5.95% y en el estrato 2 se presentaron seis (6) peticiones que equivalen al 3.57%, en tanto que en el estrato 1 y 5 se registraron tres (3) requerimientos respectivamente, y en el estrato 6 se presentó un (1) registro.

En la presente vigencia, el estrato 4 registró cero (0) peticiones.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa el tipo de requirente de las peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, donde se establece si el ciudadano se identifica al efectuar la petición o por el contrario es su deseo de permanecer en el anonimato.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

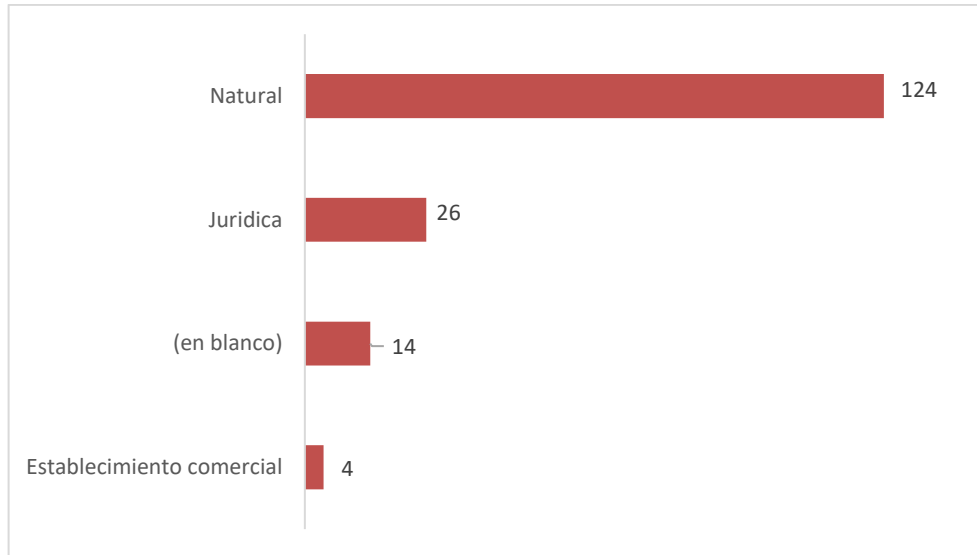
Así las cosas, como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de ciento cincuenta y cuatro (154) ciudadanos quienes se identificaron al interior del sistema, mientras que ocho (8) de ellos presentaron su petición de manera anónima.



12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por Bomberos Bogotá, según la calidad del requirente, caracterizando, si se trata de una persona natural, persona jurídica, un establecimiento de comercio o se encuentra en blanco. no se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

GRÁFICA No. 5 calidad del requirente



Fuente: SDQS Bogotá Te Escucha

La calidad del requirente con mayor afluencia continúa siendo la persona natural con un mayor registro para esta vigencia de ciento veinticuatro (124) requerimiento, que corresponde al 73.8%, seguido por las personas jurídicas con un total de veintiséis (26) peticiones que corresponden al 15,47%, seguido de catorce (14) peticiones en blanco que equivalen al 8,336% y el restante corresponde al 2,38% con cuatro (4) solicitudes de establecimiento comercial.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá te escucha", con un total de quince (15) peticiones.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (05 de septiembre de 2022), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía nueve (9) peticiones pendientes, que fueron tramitadas según su asunto, para respuesta definitiva en los términos de Ley.

Cabe resaltar que la Subdirección de Gestión Corporativa a través del proceso de Servicio a la Ciudadanía, realiza la verificación de requerimientos fuera de términos en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, el cual se remite a Control Interno Disciplinario.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Durante la vigencia reportada, se tramitó un total de ciento sesenta y ocho **(168)** requerimientos, los cuales fueron resueltos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, se puede deducir que se dio un manejo adecuado, oportuno y eficiente, toda vez que para este mes se realizaron dos (2) Ferias de Servicio al Ciudadano, donde los asistentes se capacitaron, participaron activamente de las jornadas y recibieron el concepto técnico, adicional a lo anterior durante este período tuvimos un (1) día festivo.
2. Es oportuno aclarar, que en este informe se presenta el total de peticiones registradas por la entidad; es decir, creado por la entidad, o aquello registrado directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad. Por tal motivo las cifras que se pueden generar para análisis al interior de la entidad por dependencias pueden variar.
3. Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las áreas o dependencias de la UAECOB, para evitar el retraso en las respuestas ciudadanas y mejorar constantemente los tiempos de respuesta; lo cual es un mecanismo que nos permite hacer seguimiento continuo y verificar preguntas o dudas que se puedan presentar.
4. En lo que va corrido del año 2022, se puede evidenciar que el canal de mayor interacción es el email, donde predomina la expedición de concepto técnico por parte de la Subdirección de Riesgo, esto corresponde a la apertura de establecimientos de comercio, toda vez que cesó la emergencia sanitaria.
5. Se logra identificar que la ciudadanía va adquiriendo cada día mayor confianza, credibilidad y accesibilidad en los canales de interacción dispuestos para su servicio.
6. Es de notar que la gran mayoría de los ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde se encuentran ubicados al momento de diligenciar sus solicitudes, se presume que es por desconocimiento de dicha información, o en su defecto, porque es de su preferencia no mencionar dichos datos.
7. De idéntica manera, la tipología más utilizada por los ciudadanos es la solicitud de información que corresponde al 68,5% de las peticiones, donde solicitan la emisión del concepto técnico y demás información relacionada.
8. Otro aspecto de interés es el tiempo promedio de respuesta, que para este periodo es de siete (7) días, lo que demuestra un gran compromiso por parte de cada área encargada de hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”

SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA
U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Aprobado por: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC –Servicio a la Ciudadanía. 

Aprobado por: Mariana Teresa Martínez Pico - Contratista SGC – Servicio a la Ciudadanía. 

