

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDJUD2022

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 JULIO DE 2022

La Subdirección de Gestión Corporativa de la U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos de 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 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 sesión se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios de la entidad, por parte de la ciudadanía.

Durante el período reportado se tramitó un total de ciento treinta y tres (**133**) requerimientos, los cuales fueron resueltos a través del sistema de gestión de peticiones "Bogotá te escucha", con relación al mes de junio del 2022 se evidencia una disminución de diez (10) requerimientos, la cual puede responder a que se están adelantando ferias de servicio donde se agiliza la gestión de solicitudes ciudadanas y se disminuyen las reclamaciones por parte de la ciudadanía.

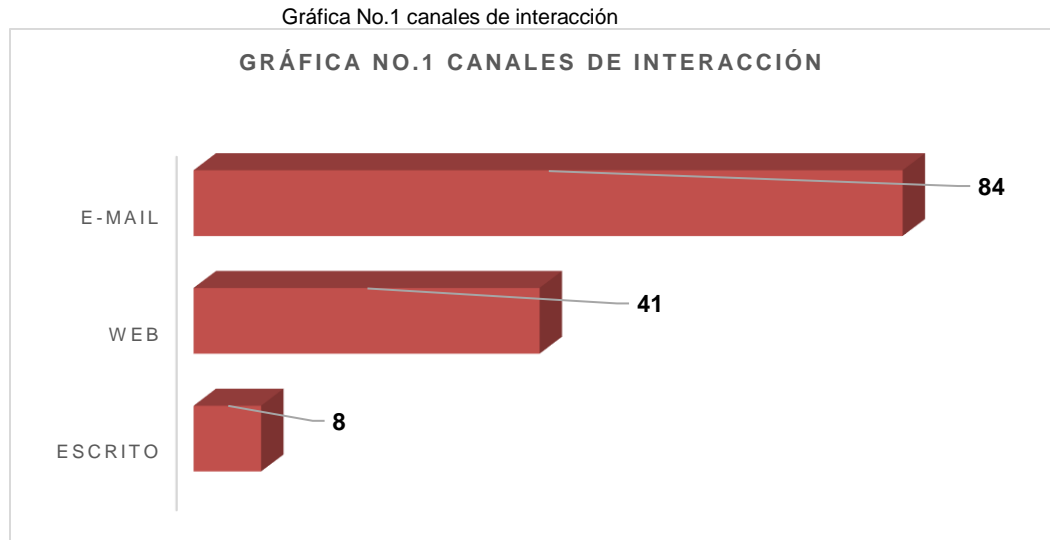
Teniendo en cuenta las indicaciones de la Veeduría distrital para esta estadística se toman los requerimientos registrados, ya que los recibidos son reportados por las entidades que los registraron.



2. CANALES DE INTERACCIÓN

El total de canales de interacción para el mes de julio fue un total de treinta y tres peticiones (133).

Para este mes el canal con mayor interacción continúa siendo el e-mail con ochenta y cuatro (84) requerimientos, seguido por la página web con cuarenta y un (41) solicitudes, en un menor porcentaje se encuentra el canal escrito con ocho (8) petición:



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el canal email muestra una disminución del 13% respecto al mes de junio en el cual se tramitaron noventa y siete (97) peticiones por este medio.

En el canal web muestra un aumento del 64% respecto al mes de junio en el cual se tramitaron treinta (30) peticiones por este medio.

En cuanto al canal escrito para este mes se registraron ocho (8) peticiones, teniendo en cuenta que para el mes anterior no se registraron peticiones por este medio.

Para el mes de junio se registraron peticiones por el canal presencial un total de una (1) petición, sin embargo, para el mes de julio no se generaron registros por este canal.

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

La tipología más utilizada es solicitud de acceso a la información con un total de ochenta y cuatro (84), que respecto al mes pasado tuvo una disminución del 13%, es decir el mes pasado se reportó noventa y cinco (95).

Sobre las solicitudes de derechos de petición de interés particular, es importante mencionarse que hubo un aumento de siete (7) solicitudes, siendo comparado con el mes de junio, ya que este



último recibió veinte (20) solicitudes, se evidencia que el tema más recurrente son solicitudes de visitas técnicas por parte de Bomberos Bogotá en edificaciones residenciales y establecimientos comerciales.

Seguidos se encuentran los reclamos con un total de catorce (14), donde se evidencia un aumento correspondiente al 43%, ya que para el mes anterior de registro un total de ocho (8) reclamos, se puede considerar que este aumento esta relacionado con la puesta en marcha del Portal de servicios.

Sobre las solicitudes de derechos de petición de interés general, es importante mencionarse que mantuvo la misma cantidad de solicitudes para el mes anterior (4) cuatro solicitudes.

Por otra parte, las solicitudes de copia se recibieron dos (2) 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 mantuvo la misma cantidad que el mes de junio.

Se recibió una denuncia por actos de corrupción (1) y una (1) queja, consulta a diferencia del mes pasado que no se recibieron.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

TIPO	F	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	84	63,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27	20,3%
RECLAMO	14	10,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	3,0%
SOLICITUD DE COPIA	2	1,5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,8%
QUEJA	1	0,8%
TOTAL	133	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 ocho (8) traslados, a continuación, se presentan discriminado por entidad de destino, teniendo en cuenta la no competencia de solicitudes recibidas:

- ✓ Secretaría de Gobierno, cinco (5) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Movilidad, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Educación un (1) requerimiento.
- ✓ Codensa, un (1) requerimiento.

Teniendo en cuenta que en el mes de junio se trasladaron nueve (9) 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	55	12	67
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	25	1	26
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	14	2	16
SUBDIRECCION OPERATIVA	6	7	13
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	3	4
DIRECCION GENERAL	1	1	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	1	1
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1
Total, general	103	28	131

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el periodo actual, se cerraron ciento tres (103) requerimientos y para el periodo anterior es decir junio veintiocho (28), para un total de ciento treinta y uno (131) requerimientos, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Gestión del Riesgo con un total de cincuenta y cinco (55) nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida de la oficina de Atención al ciudadano con veinticinco (25) requerimientos, seguidos de la Subdirección de Gestión Humana con catorce (14) requerimientos y en una menor proporción la Subdirección Operativa con seis (6) requerimientos.



6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Para esta sección se presentaron un total, ciento treinta y un (131) solicitudes, en las que en el siguiente cuadro se logra evidenciar los subtemas más reiterados en cuanto solicitudes por la ciudadanía en la entidad, así como la cantidad, es por ello por lo que se encontrará allí las respuestas definitivas de la entidad, siendo discriminadas por subtemas:

Tabla No.4 Requerimientos por subtema

SUBTEMA	%
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	54,20%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	12,98%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	10,69%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	10,69%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	3,82%
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	3,05%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	0,76%
PROCESO DISCIPLINARIO	0,76%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	0,76%
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	0,76%
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	0,76%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	0,76%
Total	100,00%

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Es importante destacar la continuidad sobre la expedición de conceptos técnicos para establecimientos comerciales los cuales fueron de setenta y un (71) solicitudes, es importante resaltar la que se implemente el uso de autogestión del Portal de servicios.

Para este mes la gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales, tiene un total de diez y siete (17) solicitudes.

Por otro lado, la atención de emergencias IMER incendios, materiales explosivos y rescates, ocupa el segundo puesto en Subtemas más reiterados con un total de catorce (14), para le mes en mención y con la misma cantidad para las capacitaciones empresariales y comunitarias.



Los subtemas con porcentajes menores se relacionan con peticiones de expedición de constancias de emergencias con cinco (5) requerimientos, seguida de concepto técnico a espectáculos pirotécnicos con cuatro (4) requerimientos.

Los subtemas que tiene una baja atención con un (1) requerimiento respectivamente son: administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos, proceso disciplinario, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional, gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad y convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social.

Se menciona que, No coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección 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 "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 julio no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS 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

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	14	0	14



DIRECCION GENERAL	0	10	0	0	0	0	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	11	0	0	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	0	0	7	7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	0	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	0	6	0	6
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	4	6	0	4	3	2	4
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	7	6	6	7	5	0	5
SUBDIRECCION OPERATIVA	7	8	0	11	7	0	8
Grand Total	4	4	6	6	4	3	4

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de cuatro (4) días en la gestión de las peticiones, en comparación a junio de 2022 se denota una disminución de en tres (3) días, se continúan con las acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos por ley 1437 de 2011.

En consideración a las medidas adoptadas, en cuanto a las alertas tempranas enviadas de manera semanal 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 la registró.

Tabla No. 5 Participación por localidad

Localidades	Cuenta de Número petición
En blanco	125
09 - FONTIBON	5
16 - PUENTE ARANDA	1
10 - ENGATIVA	1
02 - CHAPINERO	1
Grand Total	133

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir ciento treinta y tres mil (133) solicitudes, donde cinto veinticinco (125) no se evidencian la localidad donde fueron reportados



los hechos que corresponde al 94% de los registros.

De igual forma, se evidencia que la ciudadanía reporta cinco (5) peticiones para la localidad de Fontibón, para las localidades de Puente Aranda, Engativá y Chapinero se registro uno (1) 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 cuarenta y tres (133) solicitudes,

El 91%, que corresponde a ciento veintiún (121) de los requerimientos no se menciona el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 estrato del requirente

ESTRATO	TOTAL
No indicaron estrato	121
3	4
2	3
1	3
5	2
TOTAL	133

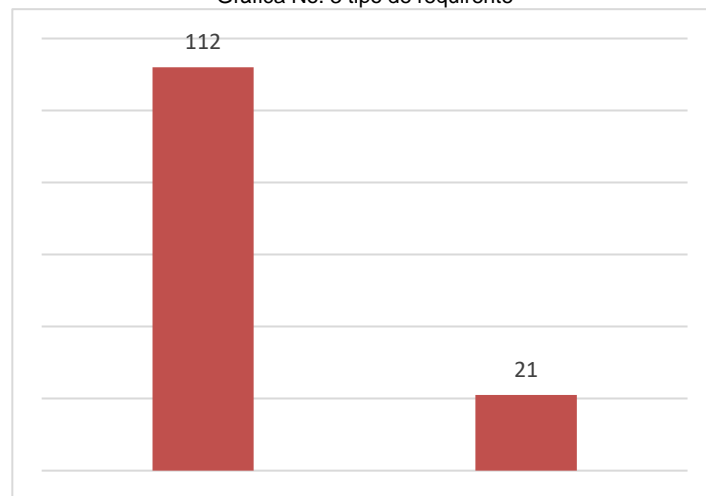
Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Respecto a las cifras, se encuentra registrados con; cuatro (4) requerimientos en estrato 3, lo equivalente al 3%, mientras que el estrato 1 y 2 se registraron tres (3) requerimientos respectivamente y para el estrato 5 se registraron dos (2) requerimientos.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

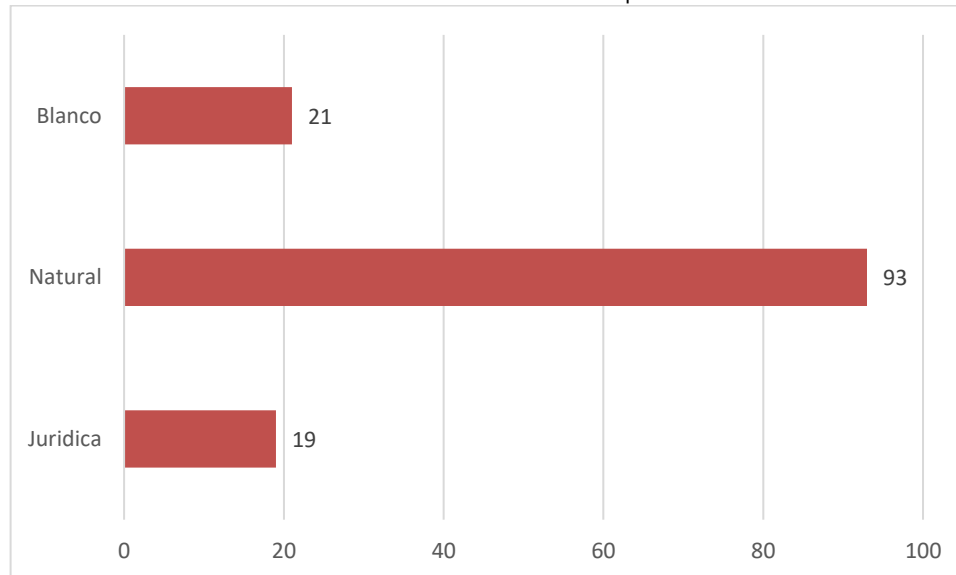


La participación por tipo de requirente para este mes fue de ciento doce (112) ciudadanos que se identificaron, mientras que veintiuno (21) de ellos presentaron su petición de manera anónima.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por Bomberos Bogotá, según la calidad del requirente, caracterizando 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 continúa siendo la persona natural con un mayor registro con un total noventa y tres (93) que corresponde al 70%, seguida persona jurídica con un total de diecinueve (19) que corresponde al 14% y para finalizar en blanco un total de veintiuno (21) que corresponde al 16%.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron por traslado de otras entidades parametrizadas en el sistema Bogotá te escucha con un total de treinta (30) peticiones.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de agosto de 2022), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía cuarenta y un (41) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Cabe resaltar que la Subdirección de Gestión Corporativa a través del proceso de servicio a la ciudadanía, se 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 el período reportado se tramitó un total de ciento treinta y tres **(133)** requerimientos, los cuales fueron resueltos a través del sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”, se puede deducir que se dio una disminución considerable, toda vez que para este mes se realizó una (1) feria de servicio a la ciudadanía a la que la ciudadanía asistió se capacito y recibió el concepto técnico y adicionalmente durante este periodo tuvimos dos (2) festivos.
2. Es de 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 sepueden generar para análisis al interior de la entidad por dependencias pude variar.
3. Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cadauna 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. Durante este periodo se asistió de manera virtual a la Capacitación funcional del Sistema Distrital Bogotá te escucha, con el fin que los designados tengan claridad de manejo del sistema y poder reducir considerablemente las peticiones vencidas y/o extemporáneas.
5. El tiempo promedio de respuesta para este periodo es de cuatro (4) días, lo que demuestra un gran compromiso por parte de cada área encargas en hacer buen uso del Sistema Distrital Bogotá te escucha.
6. Durante el tiempo transcurrido de año 2022, se logra evidenciar que el canal de mayor interacción es el email, donde predomina la expedición de concepto técnico por parte de la Subdirección Gestión de Riesgo.
7. La tipología más recurrente por los ciudadanos es solicitud de información que corresponde a un 63% de peticiones, donde solicitan información sobre la emisión del concepto técnico y de más información relacionada.
8. Se logra identificar que gran mayoría de los ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde se encuentran ubicados, se presume que espor desconocimiento de dicha información.

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: Adriana Patricia Correa Martínez - Contratista SGC – Servicio a la Ciudadanía.

