

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD JUNIO 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 JUNIO 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 cuarenta y tres **(143)** requerimientos, los cuales fueron resueltos a través del sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”.

Con relación al mes de mayo del 2022 se evidencia que existió una disminución de cuarenta y un (41) requerimientos, se puede presumir que este aumento está relacionado a que durante este mes solo hubo un día festivo.

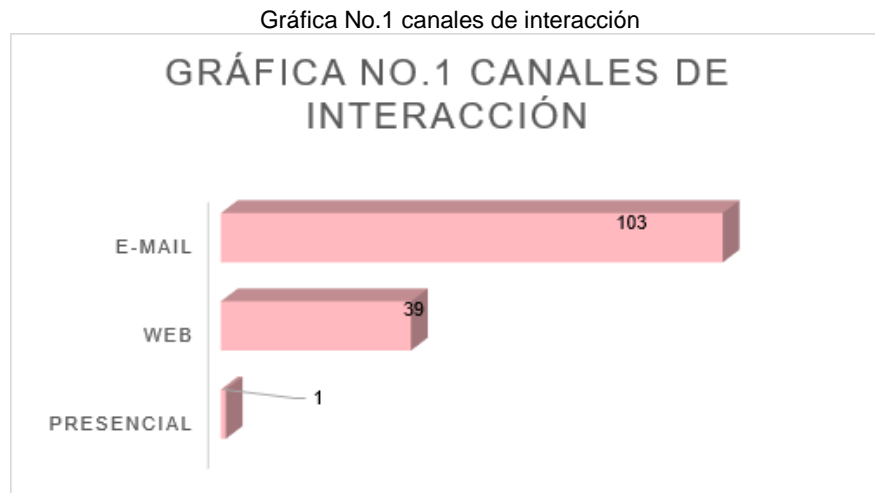
Teniendo en cuenta las indicaciones de la Veeduría distrital para esta estadística se toman los requerimientos registrados, ya que los recibidos son reportados por las entidades que los registraron.



2. CANALES DE INTERACCION

El total de canales de interacción para el mes de mayo fue un total de ciento cuarenta y tres peticiones (143).

Para este mes el canal con mayor interacción continúa siendo el e-mail con ciento tres (103) requerimientos, seguido por la página web con treinta y nueve (39) solicitudes, en un menor porcentaje se encuentra el canal presencial con una (1) petición:



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el canal email muestra una disminución del 39% respecto al mes de mayo en el cual se tramitaron ciento cuarenta y tres (143) peticiones por este medio.

En el canal web muestra un aumento del 10% respecto al mes de mayo en el cual se tramitaron treinta y nueve (39) peticiones por este medio

En cuanto al canal presencial se mantuvo la misma cantidad, de una (1) petición registrada presencialmente.

Por último, para este mes no se presentaron solicitudes por medio del canal escrito.

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 ciento uno (101), que respecto al mes pasado tuvo una disminución del 1%, es decir el mes pasado se reportó ciento dos (102).



Sobre las solicitudes de derechos de petición de interés particular, es importante mencionar que hubo una disminución de tres (3) solicitudes, siendo comparado con el mes de mayo, ya que este último recibió veinte cinco (25) 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 once (11), donde se evidencia una disminución considerable correspondiente al 23%, ya que para el mes anterior de registro un total de treinta y cinco (25) reclamos, se puede considerar que esta variación está dada a las ferias que se están realizando en el Edificio Comando.

Para tipología de interés general se recibieron seis (6) solicitudes una más que el mes pasado.

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 denota una disminución toda vez que para el mes de mayo se recibieron tres (3) solicitudes.

Se recibió una (1) consulta a diferencia del mes pasado que no se recibieron.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

TIPO	F	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	101	70,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	22	15,4%
RECLAMO	11	7,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	4,2%
SOLICITUD DE COPIA	2	1,4%
CONSULTA	1	0,7%
Total, general	143	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 Ambiente, dos (2) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Planeación, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia, un (1) requerimiento.
- ✓ Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP, un (1) requerimiento.
- ✓ Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB -ESP., un (1) requerimiento.

Teniendo en cuenta que en el mes de mayo se trasladaron doce (12) peticiones, hay una variación de dos (2) peticiones.

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	79	51	130
SUBDIRECCION OPERATIVA	10	16	26
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	22	2	24
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	8	4	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	4	1	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	4	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	2
Total, general	125	78	203

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el periodo actual, se cerraron ciento veinticinco (125) requerimientos y para el periodo anterior es decir mayo ciento diez (110), para un total de doscientos tres (203) requerimientos, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Gestión del Riesgo con un total de setenta y nueve (79) nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida de la oficina de Atención al ciudadano con veinte dos (22) requerimientos.



6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Para esta sección se presentaron un total, doscientos tres (203) 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

Etiquetas de fila	Total	Porcentaje
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	125	61,58%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	31	15,27%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	24	11,82%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	14	6,90%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	4	1,97%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	3	1,48%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0,49%
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1	0,49%
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 fueron de cinto veinte cinco (125) solicitudes, frente a estas en 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 la Resolución 731 de 2021: "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 más, a partir de la declaratoria de superación de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social."

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 treinta y uno (31), para le mes en mención.

El otro servicio con mayor demanda para este mes son las capacitaciones empresariales y comunitarias con un total de veinticuatro (24) solicitudes.

Los subtemas con porcentajes menores se relacionan con peticiones sobre gestión de procedimientos contractuales con catorce (14) requerimientos, seguida de expedición de



certificados de emergencia con cuatro (4) requerimientos, concepto técnico a espectáculos pirotécnicos con un total de tres (3) solicitudes, convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social con (3) requerimiento, consulta de Habeas data una (10 petición y por ultimo una (1) petición de aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia Institucional.

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 articulo 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 mayo 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

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
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	27	0	12	0	0	14
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	19	11	4	10	0	9
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	0	5	0	15	5	0	8
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	26	21	8	12	13	5	4	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	7	6	0	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	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 mayo 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 de acuerdo con el decreto 491 de 2021 publicado a raíz de la contingencia ocasionada por la pandemia COVID -19, cabe resaltar que procuramos resolverlos en el menor tiempo posible dando cumplimiento a ley 1755 de 2015.

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
(en blanco)	127
18 - RAFAEL URIBE URIBE	6
06 - TUNJUELITO	5
05 - USME	2
08 - KENNEDY	1
11 - SUBA	1
14 - LOS MARTIRES	1
Total, general	143

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir ciento veintisiete (127) solicitudes correspondientes al 89 donde no se evidencia en su totalidad la localidad donde fueron reportados los hechos.

De igual forma, se evidencia que seis (6) requerimientos, los cuales equivalen al 4,20 % de ciento veintisiete (127) solicitudes fueron reportados en la localidad de Rafael Uribe Uribe, seguidos del 3,50% con un total de cinco (5) para la localidad de Tunjuelito y dos (2) para USME y para las localidades de Kennedy, Suba, y Los Mártires cada una con un (1) reporte 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 (143) solicitudes,

El 85 %, 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	10
1	3
6	3
2	3
5	2
4	1
TOTAL	143



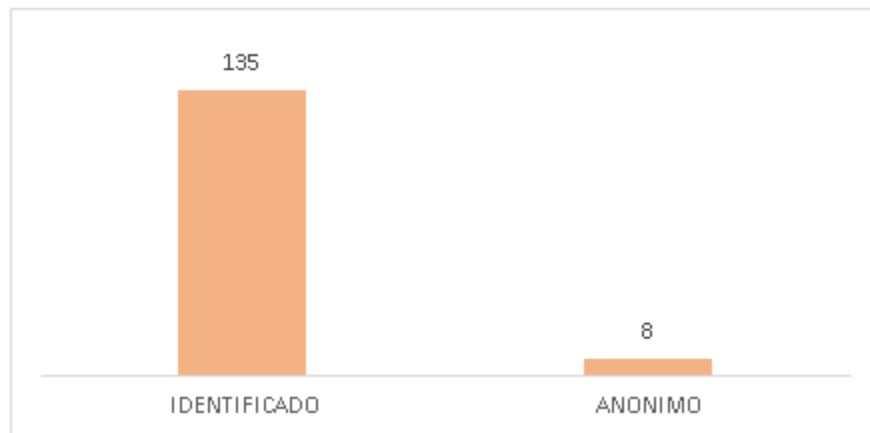
Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Respecto a las cifras, se encuentra registrados con; diez (10) requerimientos en estrato 3, lo equivalente al 7%, mientras que el estrato 1, 6 y 2 se registraron tres (3) requerimientos respectivamente, para el estrato 5 se registraron dos (4) requerimientos y uno (1) para el estrato 4.

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

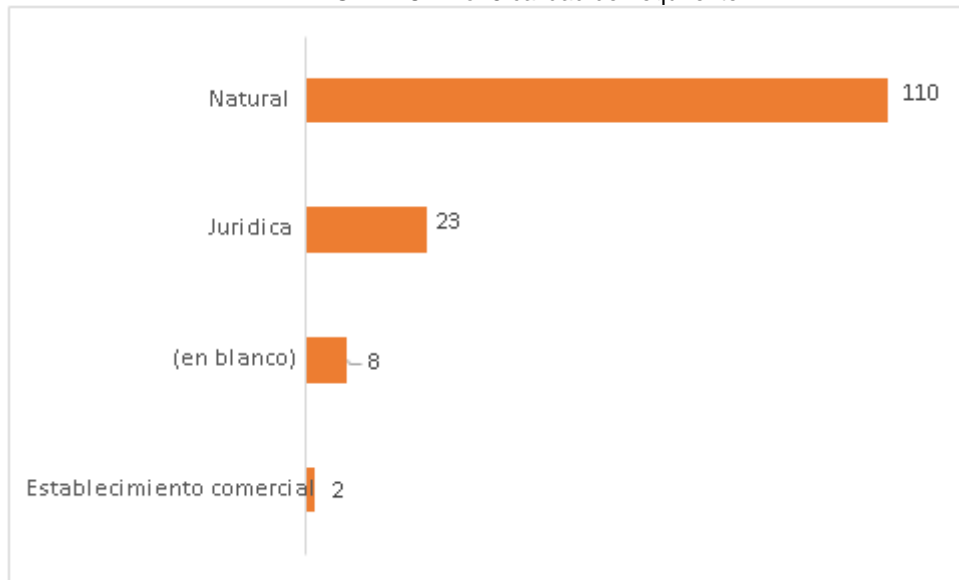
La participación por tipo de requirente para este mes fue de ciento treinta y cinco (135) ciudadanos que se identificaron, mientras que ocho (8) de ellos presentaron su petición de manera anónima.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por Bomberos Bogotá, según la calidad del requirente, caracterizando. 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 ciento diez (110) que corresponde al 77%, seguido por las personas jurídicas con un total de veintitrés (23) correspondiente al 16%, seguido de ocho (8) que equivalen al 6% en blanco y el restante corresponde al 1,40% con dos (2) de establecimiento comercial.

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 veintiséis (26) peticiones.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de julio de 2022), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía veinticinco (25) 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.

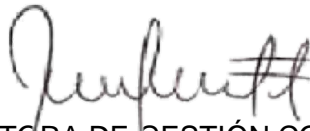
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Durante el período reportado se tramitó un total de ciento cuarenta y tres (**143**) requerimientos, los cuales fueron resueltos a través del sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”, se puede deducir que se dio una discusión



considerable, toda vez que para este mes se realizaron tres **(3)** Ferias de Servicio al ciudadano, donde los ciudadanos asistieron a las jornadas y recibieron el concepto técnico.

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 se pueden generar para análisis al interior de la entidad por dependencias puede 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. 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 de Riesgo, esto corresponde a la apertura de establecimientos de comercio, toda vez que se ya no nos encontramos en emergencia sanitaria.
5. Se logra identificar que gran mayoría de los ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde se encuentran ubicados, se presume que es por desconocimiento de dicha información.



SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA (E)
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.

