

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 cuarenta y cinco (**145**) 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 agosto del 2022, se evidencia una disminución del 13,69%, que corresponde a veintitrés (23) requerimientos, se puede presumir que esta disminución está relacionada a que se han venido implementando ferias de servicios, donde se agiliza la gestión de solicitudes ciudadanas y por ende se disminuye el número de reclamaciones presentadas por tales efectos.

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.

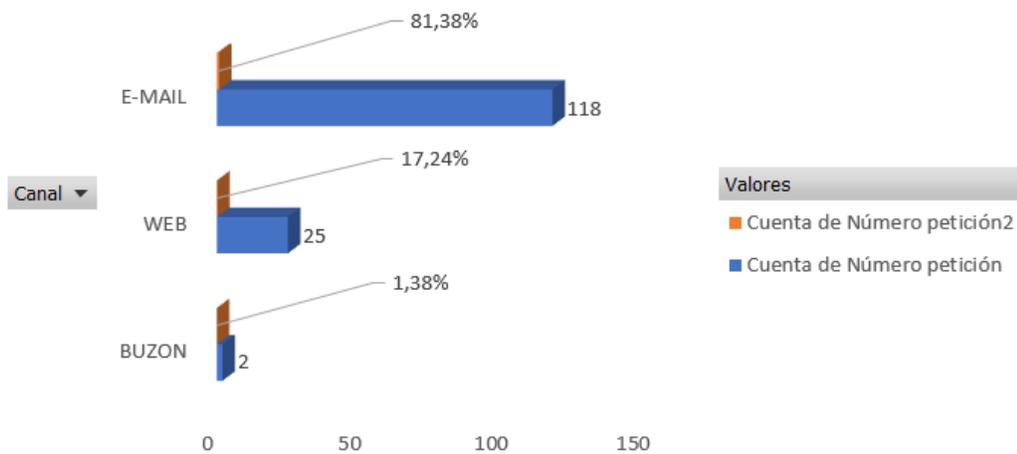


2. CANALES DE INTERACCION

Podemos evidenciar que se ha diversificado por parte de la ciudadanía el uso de canales de interacción, toda vez que para el mes de agosto los canales utilizados fueron: MEDIO ESCRITO, WEB y E-MAIL, sin embargo, para el mes de septiembre se utilizaron los siguientes medios: E-MAIL, WEB y BUZON, generando un total de ciento cuarenta y cinco (145) Peticiones.

Para esta vigencia, el canal con mayor interacción continúa siendo el E-MAIL con ciento dieciocho (118) requerimientos, seguido por la página web con veinticinco (25) solicitudes, del mismo modo se ha hecho uso del BUZON con dos (2) solicitudes, y para este período se encuentra en cero el canal presencial:

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha

En lo que tiene que ver con el canal E-MAIL muestra un incremento del 10,28% respecto al mes de agosto, en el cual se tramitaron ciento siete (107) peticiones por este medio y para el mes de septiembre se resolvieron ciento dieciocho (118).

El canal WEB muestra una disminución del 50% respecto al mes de agosto, dado que se tramitaron cincuenta (50) peticiones y para la presente vigencia se registraron 25 peticiones.

En lo que respecta al canal BUZON, se evidencia una participación del 1.38% en el rango total de canales de interacción, por cuanto se atendieron dos (2) peticiones, a diferencia del mes de agosto, donde se atendieron tres (3).

En los canales ESCRITO y PRESENCIAL, no existió participación por parte de la ciudadanía para la presentación de peticiones.



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 noventa y siete (97) requerimientos, con lo cual, respecto al mes pasado se evidencia una disminución del 15.66%, por cuanto el mes pasado se reportaron ciento quince (115) solicitudes.

En lo que tiene que ver con derechos de petición de interés particular, es importante mencionar que hubo una disminución de nueve (9) solicitudes, lo que equivale a un 40.9%, por cuanto en el mes de septiembre se recibieron trece (13) 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 una constante en referencia a la vigencia pasada.

Para tipología de peticiones de interés general se recibió una (1) solicitud, una (1) menos que el mes pasado.

En lo que tiene que ver con solicitudes de copias se recibieron nueve (9) por parte de los ciudadanos en las que, en su mayoría requieren copias de informes, constancias de emergencias e incendios atendidos, se denota en aumento toda vez que para el mes de agosto se recibieron tres (3) solicitudes.

Del mismo modo se recibió una (1) sugerencia, la cual está orientada al cambio del teclado de los computadores con los cuales se presta el servicio y se acató generando el cambio del teclado para la unidad tecnológica sugerida.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

| TIPO | F | % |
|--|------------|-------------|
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 97 | 66,9% |
| RECLAMO | 21 | 14,6% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 13 | 9,0% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 1 | 0,7% |
| SOLICITUD DE COPIA | 9 | 6,2% |
| QUEJA | 3 | 2,1% |
| SUGERENCIA | 1 | 0,7% |
| Total | 145 | 100% |

Fuente: Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas -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



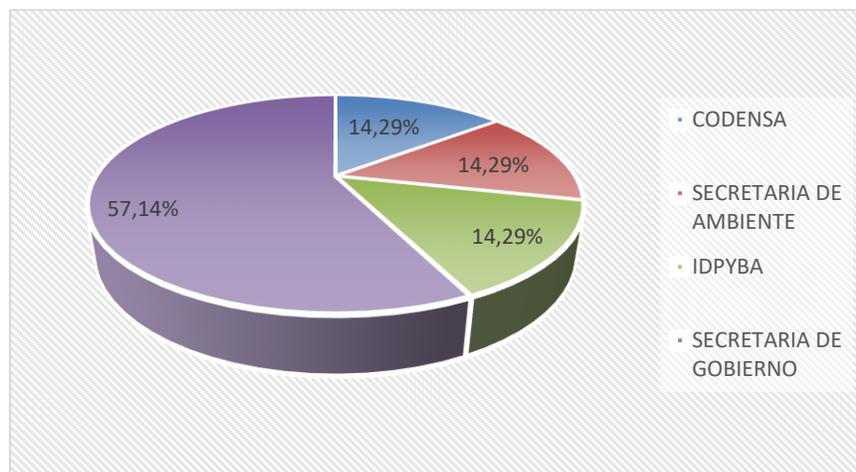
tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

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 siete (7) traslados, a continuación, se presentan discriminados por entidad de destino, teniendo en cuenta la no competencia de solicitudes recibidas:

- ✓ Secretaría de Gobierno, cuatro (4) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Ambiente, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaria de Salud, un (1) requerimiento.
- ✓ CODENSA, un (1) requerimiento.



Teniendo en cuenta que en el mes de agosto se trasladaron siete (7) peticiones, no existe variación para esta vigencia.

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 | 91 | 97 | 188 |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 20 | 26 | 46 |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA | 6 | 7 | 13 |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | 4 | 0 | 4 |
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 2 | 2 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 1 | 1 | 2 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 1 | 0 | 1 |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 0 | 1 | 1 |
| Total | 123 | 134 | 257 |

Fuente: Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha

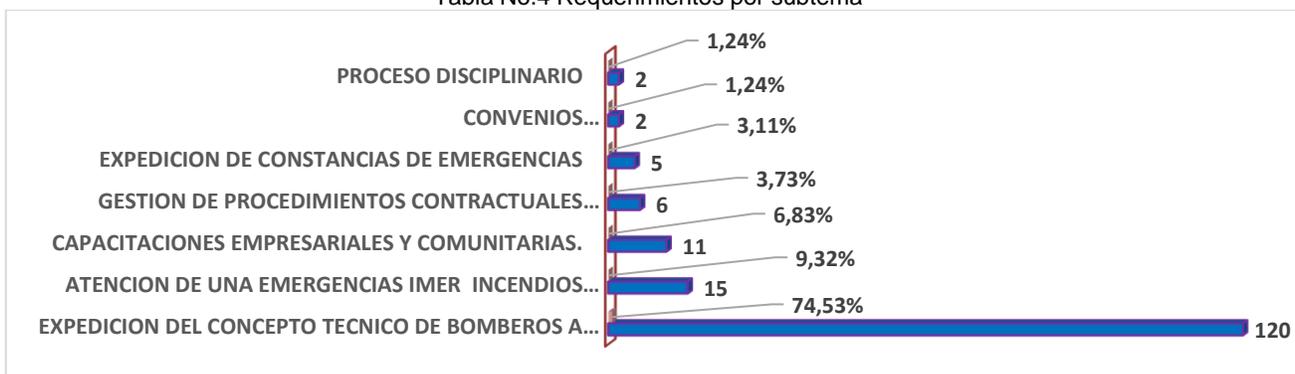
En el periodo actual, se cerraron ciento veintitrés (123) requerimientos y para el periodo anterior es decir el mes de agosto, se cerraron ciento treinta y cuatro (134), para un total de doscientos cincuenta y siete (257) requerimientos.

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 un (91) nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida de la oficina de Atención a la ciudadanía con veinte (20) requerimientos.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Para esta sección se presentaron un total de ciento sesenta y un (161) 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, allí se encontrarán las respuestas definitivas emitidas por la entidad, siendo discriminadas por subtemas:

Tabla No.4 Requerimientos por subtema



Fuente: Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha



Es importante destacar la constante sobre la expedición de conceptos técnicos para establecimientos comerciales, dado que se resolvieron ciento veinte (120) solicitudes en la vigencia anterior y se resolvieron ciento veinte (120) en la presente vigencia; 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 Atención de emergencias IMER – Incendios, Materiales Explosivos y Rescates, los cuales para este mes arrojan un total de quince (15) solicitudes.

De idéntica manera se evidencia la solicitud del servicio de Capacitaciones empresariales y comunitarias, siendo recibidas once (11) solicitudes, en tanto que en la vigencia anterior fue de diecisiete (17).

Ahora bien, en lo que tiene que ver con la Gestión de Procedimientos Contractuales y certificaciones laborales contractuales procesos contractuales, se evidencia para esta vigencia una disminución equivalente al 98%, dado que fueron recibidas seis (6) solicitudes para este servicio, en tanto que para la vigencia anterior se recibieron veinte (20).

Los subtemas con porcentajes menores para la presente vigencia, se relacionan con peticiones sobre Procesos disciplinarios habiéndose recibido dos (2) solicitudes; por concepto de Expedición de constancias de emergencias se recibieron cinco (5) solicitudes; y por concepto de Convenios interadministrativos, interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social, se recibieron dos (2) solicitudes.

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 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 septiembre 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 | Denuncia por actos de corrupción | Derecho de petición de interés general | Reclamo | Derecho de interés particular | Solicitud de acceso a la información | Solicitud de copia | SUGERENCIA | Total |
|--|----------|----------------------------------|--|----------|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------|------------|----------|
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 20 |
| SUBDIRECCION LOGISTICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 12 |
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 10 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| DIRECCION GENERAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 7 | 0 | 0 | 11 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 6 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTION DEL RIESGO | 0 | 0 | 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 0 | 4 |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 2 | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| Total general | 2 | 10 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 12 | 4 |

Fuente: Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha



Tenemos un promedio de cuatro (4) días en la gestión de las peticiones, en comparación a la vigencia anterior correspondiente al mes de agosto de 2022, se disminuyó en tres (3) días el promedio en el tiempo de respuesta, encontrándonos dentro del término legal para ello, con lo cual se evidencia que 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 se han venido cumpliendo, de idéntica manera se hace necesario recalcar que procuramos resolverlos en el menor tiempo posible dando cumplimiento a ley 1755 de 2015.

De idéntica manera, analizando las medidas adoptadas en cuanto a las alertas tempranas enviadas semanalmente a los responsables de cada área, ha sido efectiva en el logro del resultado en la reducción de los tiempos determinados por la Ley.

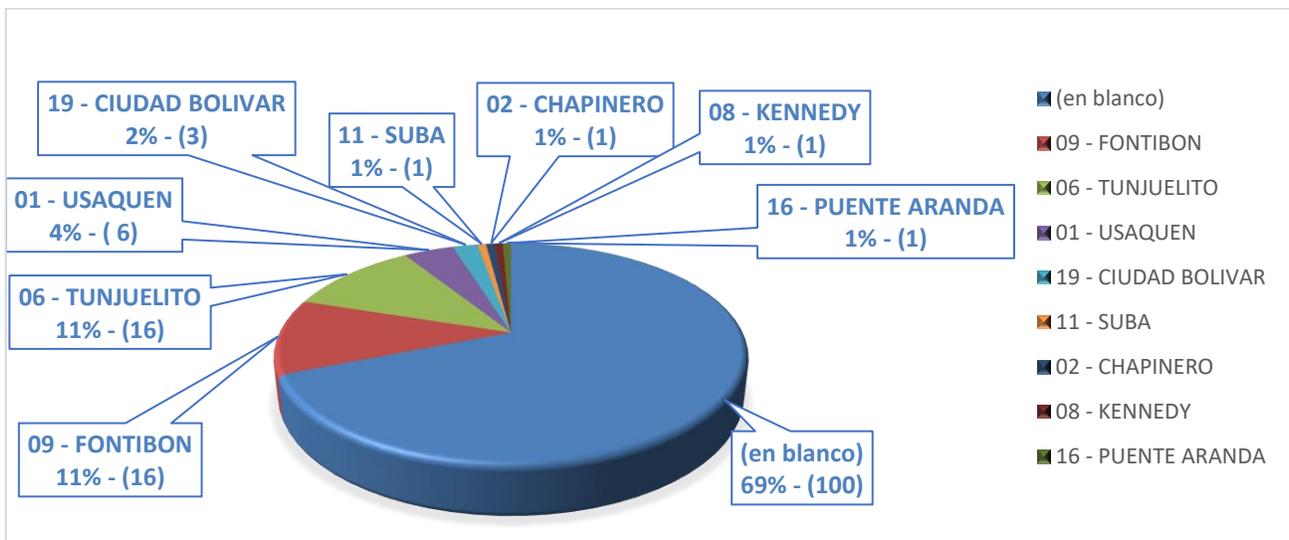
Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de las respuestas definitivas incluso de lo recibido en el periodo anterior y en el numeral 3 (Tipologías) se presenta teniendo en cuenta recibido por la entidad del periodo actual, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo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



Fuente: Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha



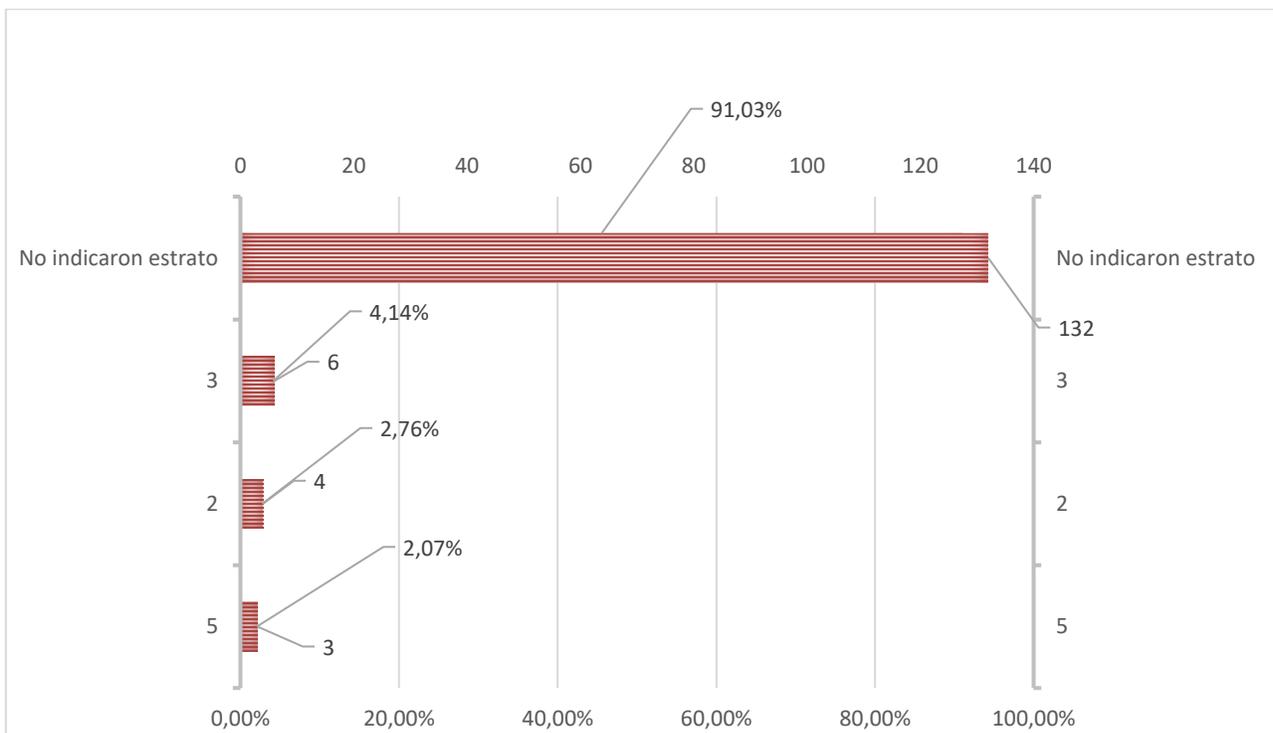
Conforme a los ciento cuarenta y cinco (145) requerimientos reportados por la ciudadanía en la presente vigencia, podemos evidenciar que cien (100) solicitudes que equivalen al 69%, no establecen la localidad donde fueron reportados los hechos.

De igual forma, se evidencia que dieciséis (16) requerimientos, los cuales equivalen al 11% fueron reportados en las localidades de FONTIBON y TUNJUELITO, seguidos del 4% con un total de seis (6) solicitudes, para la localidad de USAQUEN, continuando con tres (3) solicitudes que equivalen al 2% de las solicitudes presentadas en CIUDAD BOLIVAR y una (1) solicitud, para las localidades SUBA, CHAPINERO, KENNEDY y PUENTE ARANDA, 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 cinco (145) solicitudes, ciento treinta y dos (132) peticiones que equivalen al 91.3%, no menciona el estrato al cual pertenecen las personas que efectuaron el reporte o solicitud correspondiente.

Tabla No. 6 estrato del requirente



Fuente: Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha

Respecto a las cifras registradas en el presente ítem, se evidencia que seis (6) requerimientos corresponden al estrato 3, lo que equivale al 4.14% y en el estrato 2 se presentaron cuatro (4) peticiones que equivalen al 2.76%, en tanto que en el estrato 5 se registraron tres (3) requerimientos.

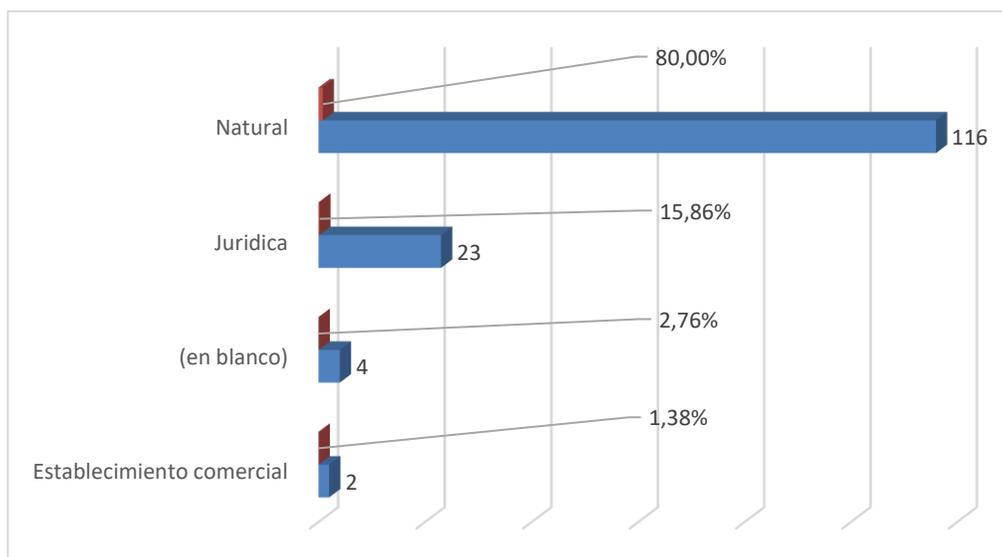


En la presente vigencia, el estrato 1 registró cero (0) peticiones.

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: Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha

Así las cosas, como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de ciento cuarenta y cinco (145) ciudadanos quienes se identificaron al interior del sistema.

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.

La calidad del requirente con mayor afluencia continúa siendo la persona natural con un mayor registro para esta vigencia, donde ciento dieciséis (116) solicitudes fueron efectuadas por persona natural, veintitrés (23) la realizaron personas jurídicas, cuatro (4) fueron realizadas en blanco y dos (2) las realizaron establecimientos de comercio.



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 veintitrés (23) peticiones.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (05 de octubre de 2022), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía cuarenta y cuatro (44) 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 cuarenta y cinco (**145**) 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.
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 las solicitudes de expedición de concepto técnico por parte de la Subdirección de Riesgo.
5. De idéntica manera, se evidencia que los ciudadanos están autogestionando la radicación de sus PQRSD utilizando los canales virtuales que se encuentran a su disposición, evitando desplazamientos, filas, congestión de nuestros puntos de contacto presencial y telefónico, generando una racionalización en el uso del tiempo y oportunidad en la respuesta al disminuir la intervención de tramitadores.



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 acceso a la información que corresponde al 66,9% de las peticiones.
8. El subtema más reiterado en las PQRSD del mes de septiembre por parte de la ciudadanía es la solicitud del Certificado de Seguridad (Concepto técnico) de Bomberos, donde los peticionarios solicitan información sobre el trámite, solicitud de citas y consultan sobre la normatividad relacionada.
9. Otro aspecto de interés es el tiempo promedio de respuesta, que para este periodo es de cuatro (4) días, con una notable disminución en relación con la vigencia anterior, donde nos encontrábamos en siete (7) días, lo que demuestra un gran compromiso por parte de cada área al hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” y responder cada una de ellas cumpliendo los términos previstos en la Ley para ello.

DIANA MIREYA PARRA CARDONA
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. 

