

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD ABRIL 2022

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS.....	2
2. CANALES DE INTERACCION	3
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO.....	6
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).....	8
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.....	9
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	9
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	10
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	10
13. PENDIENTES.....	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD ABRIL DE 2022

La Subdirección de Gestión Corporativa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos 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 abril 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 cincuenta (150)** 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 hubo una disminución de ciento cincuenta y ocho (158) requerimientos, se puede considerar que esta disminución está relacionada con los días festivos de semana santa cuando no se brinda atención a la ciudadanía, así mismo, a la articulación con la Subdirección de Gestión de Riego, para brindar respuestas inmediatas a la ciudadanía y no tramitar las PQRSD.

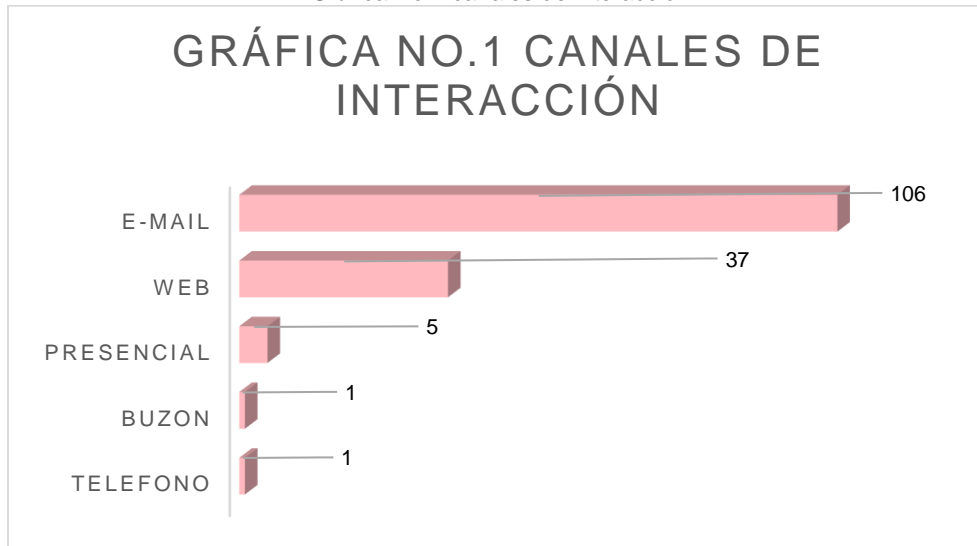
Teniendo en cuenta las indicaciones de la Veeduría distrital para esta estadística se toman los requerimientos registrados, ya que los recibidos son reportados por las entidades que los registraron.



2. CANALES DE INTERACCION

Para el mes de abril el canal con mayor interacción continúa siendo el e-mail con ciento seis (106) requerimientos, seguido por la página web con treinta y siete (37) solicitudes, en un menor porcentaje se encuentran los canales: presencial con cinco (5) peticiones, buzón y teléfono con una (1) solicitud respectivamente:

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el canal web muestra una disminución del 21% respecto al mes de marzo en el cual se tramitaron 47 peticiones por este medio

En este mes se recibió una (1) petición por medio del buzón, la cual corresponde a una felicitación por la excelente atención que recibió un ciudadano.

En cuanto al canal presencial también presenta disminución de 44%, ya que para el mes anterior se realizaron de manera presencial 9 solicitudes.

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 reiterada fue la solicitud de acceso a la información con un total de ciento dos (102) requerimientos, que respecto al mes pasado tuvo una disminución considerable del 56% es decir de doscientas treinta y tres (233).



Seguidos se encuentran los derechos de petición de interés particular con un total de veintiséis (26), cuatro (4) peticiones menos que el mes de marzo, toda vez que para el mes anterior se recibieron treinta (30) es decir un 15% menos, se puede considerar que esta variación está dada ya que se trabaja en equipo con él en fin de subsanar y dar respuesta en tiempo adecuado a los ciudadanos, los temas más frecuentes son solicitudes de conceptos técnicos aunque también, solicitudes para capacitaciones empresariales, acompañamientos para campañas políticas y emergencias en espacios públicos, entre otras.

Para este periodo los reclamos recibidos fueron diez (10), con una disminución considerable del 69%, toda vez que para el mes anterior se recibieron un total de treinta y dos (32), en ese resultado se reflejan las acciones tomadas desde las áreas por brindar una adecuada atención a la ciudadanía y resolver sus solicitudes conforme a lo requerido.

Sobre las solicitudes de derechos de petición de interés general, es importante mencionar que hubo una discusión de dos (2) solicitudes, siendo comparado con el mes de marzo, ya que este último recibió siete (7) solicitudes, se evidencia que el tema más recurrente son solicitudes de visitas técnicas por parte de Bomberos Bogotá en edificaciones residenciales y establecimientos comerciales.

Por otra parte, las solicitudes de copia se recibieron cuatro (4) 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 un aumento toda vez que para el mes de marzo se recibieron tres (3) solicitudes.

Para el mes de abril no se recibieron quejas, y para el mes de marzo fueron dos (2) quejas recibidas, esto es favorable para la entidad, ya que denota la relación adecuada de los colaboradores de la entidad con la ciudadanía.

Se recibió un (1) denuncia por presuntos hechos de corrupción, igual que el mes anterior, las cuales han sido a Control Interno Disciplinario.

Por último, para este mes, se recibió una (1) consulta ciudadanía y con gran admiración una (1) felicitación, donde se dará a conocer la subdirectora Corporativa, lo que muestra que cada vez es mejor la atención que se presenta por parte de los colaboradores de servicio a la ciudadanía.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo



TIPO	F	%
Solicitud de acceso a la información	102	68.0%
Derecho de petición de interés particular	26	17.3%
Reclamo	10	6.7%
Derecho de petición de interés general	5	3.3%
Solicitud de copia	4	2.7%
Denuncia por actos de corrupción	1	0.7%
Consulta	1	0.7%
Felicitación	1	0.7%
Total	150	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 y seis (16) traslados, a continuación, se presentan discriminado por entidad de destino, teniendo en cuenta la no competencia de solicitudes recibidas:

- ✓ Secretaría de Gobierno, seis (6) requerimientos.
- ✓ Secretaria de Salud, tres (3) requerimientos
- ✓ Secretaria de Movilidad, dos (2) requerimientos
- ✓ Secretaria de Ambiente, un (1) requerimiento
- ✓ VANTI, un (1) requerimiento
- ✓ UAESP, un (1) requerimiento
- ✓ IDIGER, un (1) requerimiento
- ✓ Acueducto EAAB-ESP, un (1) requerimiento

Teniendo en cuenta que en el mes de febrero se trasladaron ocho (8) peticiones, hay una variación de ocho (8) 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
Subdirección de Gestión del Riesgo	23	56	79
Oficina De Atención a La Ciudadanía	58	4	62
Subdirección Operativa	4	12	16
Subdirección De Gestión Humana	5	6	11
Oficina Asesora Jurídica	0	4	4
Subdirección De Gestión Corporativa	0	1	1
Dirección General	1	0	1
Oficina Asesora De Planeación	0	1	1
TOTAL	91	84	175

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el periodo actual, se cerraron noventa y un (91) requerimientos y para el periodo anterior es decir marzo ochenta y cuatro (84), para un total de ciento setenta y cinco (175) requerimientos, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la oficina de Atención a la Ciudadanía con un total de cincuenta y ocho (58) nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida de la subdirección del Gestión del Riesgo con veinte tres (23) requerimientos.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Para esta sección se presentaron un total, ciento setenta y cinco (175) 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

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Expedición del concepto técnico de Bomberos a establecimientos de comercio de servicio abiertos o cerrados al público	112	64.00%
Atención de unas emergencias IMER incendios materiales explosivos y rescates	21	12.00%
Capacitaciones empresariales y comunitarias.	12	6.86%
Gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales	8	4.57%
Expedición de constancias de emergencias	6	3.43%
Concepto técnico a espectáculos pirotécnicos	6	3.43%



SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social	4	2.29%
Traslado a entidades distritales	3	1.71%
Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales	2	1.14%
Revisión de proyectos de planos estructurales	1	0.57%
TOTAL	175	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 doce mil (112) 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."

Los subtemas con porcentajes superiores al 3% se relacionan con peticiones sobre atención de una emergencia IMER con un total de Veintiún (21) requerimientos, seguida de la capacitaciones empresariales y comunitarias con doce (12) requerimientos, certificaciones laborales procesos contractuales con un total de ocho (8) solicitudes, y expedición de constancias de emergencias y concepto técnico a espectáculos pirotécnicos con seis (6) requerimiento cada uno.

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 marzo 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 uno 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	RECLAMO	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE COPIA	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
Subdirección Operativa	6	22	0	23	9	15	16
Oficina Asesora Jurídica	0	24	0	8	0	17	16
Subdirección de Gestión Corporativa	0	0	0	0	0	16	16
Subdirección de Gestión del Riesgo	14	8	11	13	0	11	12
Subdirección de Gestión Humana	0	0	0	0	0	9	9
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	6	0	0	6
Dirección General	0	4	0	0	0	0	4
Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía)	15	1	0	3	0	1	2
TOTAL	14	12	11	10	9	7	8

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de ocho (8) días en la gestión de las peticiones, en comparación a marzo de 2022 se aumentó en dos (2) días donde el promedio era de seis (6) 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

LOCALIDAD	TOTAL
No registra	144
09 - Fontibón	2
18 - Rafael Uribe Uribe	1
14 - Los Mártires	1
19 - Ciudad Bolívar	1
08 - Kennedy	1
TOTAL	150

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir ciento cincuenta (150) solicitudes, no se evidencia en su totalidad las localidades donde fueron reportados los hechos. De igual forma, se evidencia que dos (2) requerimientos, los cuales equivalen al 1% fueron reportados en la localidad de Fontibón; al igual que Rafael Uribe Uribe, Los Mártires, Ciudad Bolívar y Kennedy 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 cincuenta (150) solicitudes, el 94%, de los requerimientos en los cuales no se menciona el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

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



Tabla No. 6 estrato del requirente

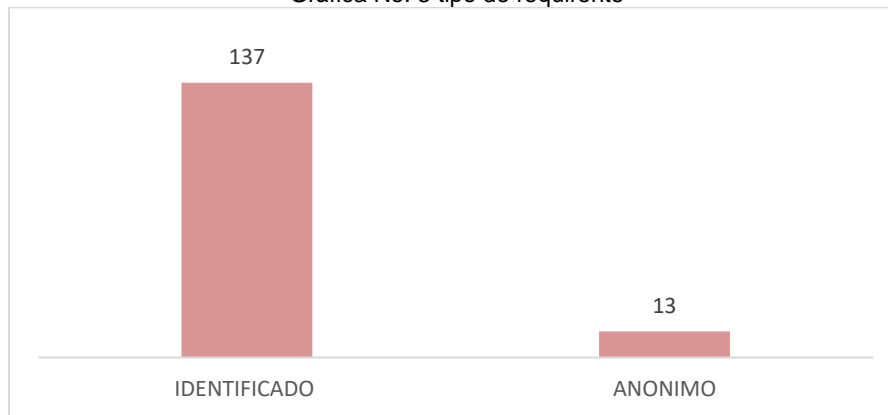
ESTRATO	TOTAL
6	1
1	1
2	2
3	4
No indicaron estrato	142
TOTAL	150

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

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

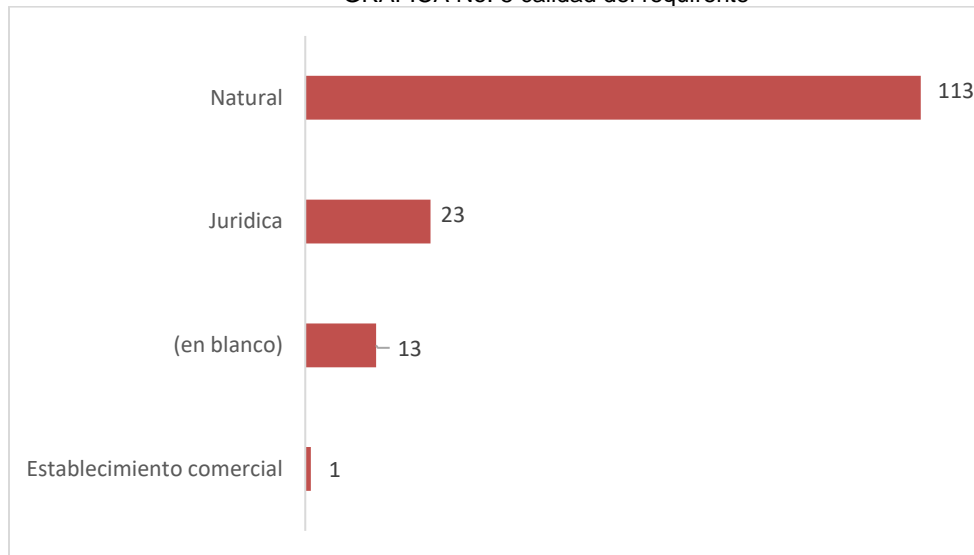
La participación por tipo de requirente para este mes fue de ciento treinta y siete (137) ciudadanos que se identificaron, mientras que trece (13) presentaron su petición de manera anónima.

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

En relación con períodos anteriores la calidad de persona natural continúa siendo la de mayor registro con un 75%, seguido por las personas jurídicas con 15%, en el 10% restante se registra un establecimiento comercial y los demás no se caracterizan.

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 y tres (33) peticiones.

13. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de mayo de 2022), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía veintiséis (26) 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. El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de abril 2022 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a ciento cincuenta (150).



2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con doscientos ciento seis (106) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con un promedio de ocho (8) días hábiles en la gestión, asimismo se puede demostrar que la labor realizada por el servicio a la ciudadanía con base a las alertas tempanas enviadas cada semana y a cada una las dependencias se ha visto una mejoría llamativa. Esto con aras de facilitar el cierre de las peticiones en el sistema de Bogotá Te Escucha.
4. De acuerdo con la base de seguimiento del mes de abril las peticiones de solicitud de acceso a la información representaron una mayor participación en un 68 % con ciento dos (102) solicitudes.
5. En el mes reportado, se cerró con noventa y un (91) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron ochenta y cuatro (84), para un total de ciento setenta y cinco (175) requerimientos, evidenciando un aumento en las peticiones cerradas en comparación al periodo anterior de 30%.
6. Con base al periodo de abril, un 96 % de los peticionarios con ciento cuarenta y cuatro (144) ciudadanos no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento.
7. Se encontró que para el mes de abril de ciento cincuenta (150) requerimientos, Ciento trece (113) están identificados como persona natural, veintitrés (23) como persona jurídica, trece (13) en blanco y un (1) establecimientos comerciales.
8. Teniendo en cuenta la apertura de establecimientos comerciales, se puede deducir que se podría presentar un aumento los requerimientos ciudadanos, así sigamos en emergencia sanitaria.
9. 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. Poe tal motivo las cifras que se pueden generar para análisis al interior de la entidad por dependencias.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA U.A.E Bomberos Bogotá

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



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

