

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD MAYO 2022

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS.....	2
2. CANALES DE INTERACCION	2
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	3
4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
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	9
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	10
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	11
14. 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 MAYO 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 mayo 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 ochenta y cuatro **(184)** requerimientos, los cuales fueron resueltos a través del sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”.

Con relación al mes de abril del 2022 se evidencia que existió un aumento de veinte seis (26) 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.

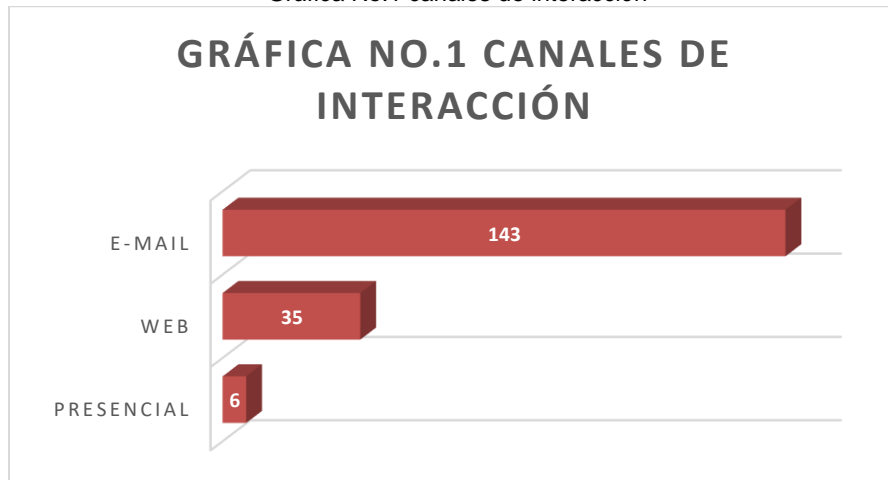
2. CANALES DE INTERACCION

El total de canales de interacción para el mes de mayo fue un total de ciento ochenta y cuatro peticiones (184).



Para este mes el canal con mayor interacción continúa siendo el e-mail con ciento cuarenta y tres (143) requerimientos, seguido por la página web con treinta y cinco (35) solicitudes, en un menor porcentaje se encuentra el canal presencial con seis (6) peticiones:

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el canal email muestra un aumento del 26% respecto al mes de abril en el cual se tramitaron ciento seis (106) peticiones por este medio.

En el canal web muestra una disminución del 6% respecto al mes de abril en el cual se tramitaron treinta y cinco (35) peticiones por este medio

En cuanto al canal presencial también presenta un aumento de 17%, ya que para el mes anterior se realizaron de manera presencial 5 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 utilizada es solicitud de acceso a la información con un total de ciento doce (112), que respecto al mes pasado tuvo un aumento del 9% es decir ciento dos (102).

Seguidos se encuentran los reclamos con un total de treinta y cuatro (34), donde se evidencia un aumento del 71%, ya que para el mes anterior de registro un total de diez (10) reclamos, se puede considerar que esta variación está dada a situaciones de respectas por la emisión de los conceptos técnicos, sin embargo, se vienen adelantado estrategias de mejoramiento.



Sobre las solicitudes de derechos de petición de interés particular, es importante mencionar que hubo una disminución de una (1) solicitud, siendo comparado con el mes de abril, 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.

Para tipología de interés general se recibieron la misma cantidad que para ambos meses fueron cinco (5).

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

Para el mes de mayo se recibió (1) una queja, y para el mes anterior no se recibió ninguna y dos (2) felicitaciones las cuales se dio reconocimiento al colaborador y una a nivel general de la entidad, lo que muestra que cada vez es mejor la atención que se presenta por parte de los colaboradores de servicio a la ciudadanía.

Se recibió una (1) sugerencia, la cual fue expuesta en el Comité de Gestión y Desempeño mediante la estrategia “Conoce, propone y prioriza”, para revisar la viabilidad del contenido.

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

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

TIPO	F	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	112	60,9%
RECLAMO	34	18,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25	13,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	5	2,7%
SOLICITUD DE COPIA	3	1,6%
FELICITACION	2	1,1%
SUGERENCIA	1	0,5%
QUEJA	1	0,5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,5%
Total	184	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 doce (12) traslados, a continuación, se presentan discriminado por entidad de destino, teniendo en cuenta la no competencia de solicitudes recibidas:

- ✓ Secretaría de Ambiente, cuatro (4) requerimientos.
- ✓ Secretaría de Gobierno, tres (3) requerimientos.
- ✓ IDPYBA, un (1) requerimiento.
- ✓ Codensa, un (1) requerimiento
- ✓ Secretaria de Salud, un (1) requerimiento
- ✓ Metro de Bogotá, un (1) requerimiento
- ✓ Secretaría de Hacienda, un (1) requerimiento

Teniendo en cuenta que en el mes de abril se trasladaron diez y seis (16) peticiones, hay una variación de cuatro (4) 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	76	37	113
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	27	5	32
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	9	11
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	2	6	8
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	5	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	3	3
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	2	2
SUBDIRECCION LOGISTICA	0	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	1
Total	110	68	178

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha



En el periodo actual, se cerraron ciento diez (110) requerimientos y para el periodo anterior es decir abril sesenta y ocho (68), para un total de ciento setenta y ocho (178) requerimientos, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Gestión del Riesgo con un total de setenta y seis (76) nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida de la oficina de Atención al ciudadano con veinte siete (27) requerimientos.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Para esta sección se presentaron un total, ciento setenta y ocho (178) 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	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	121	67,98%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	16	8,99%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	15	8,43%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	9	5,06%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	9	5,06%
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	3	1,69%
PROCESO DISCIPLINARIO	2	1,12%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	1,12%
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	1	0,56%
TOTAL	178	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 ciento veinte y un mil (121) 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 diez y seis (16), para le mes en mención.

Los subtemas con porcentajes menores se relacionan con peticiones sobre atención de Expedición de constancias de emergencias con quince (15) requerimientos, seguida de la capacitaciones empresariales y comunitarias, gestión de procedimientos y certificados contractuales, con nueve (9) requerimientos, concepto técnico a espectáculos pirotécnicos con un total de tres (3) solicitudes, procesos disciplinario y convenios interadministrativos de cooperación desempeño rentabilidad social con dos (2) requerimiento cada uno y por ultimo una (1) petición de gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad.

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 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	QUEJA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	RECLAMO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL, GENERAL
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	27	26	0	0	0	0	0	0	27
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	26	0	27	22	0	21	10	0	16
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	27	8	0	13	0	16
SUBDIRECCION LOGISTICA	0	0	0	0	0	0	15	0	15
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	0	0	0	19	0	10	0	11
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	13	12	0	9	0	10
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	0	10	13	17	0	8	4	9
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	9	0	9
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	1	2	5	1	0	2
Total	27	26	12	11	10	10	7	4	9

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de nueve (9) días en la gestión de las peticiones, en comparación a abril de 2022 se aumentó en un (1) día donde el promedio era de ocho (8) 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)	179
12 - BARRIOS UNIDOS	2
01 - USAQUEN	1
09 - FONTIBON	1
16 - PUENTE ARANDA	1
Total, general	184

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir ciento setenta y nueve (179) solicitudes, no se evidencia en su totalidad la localidad donde fueron reportados los hechos. De igual forma, se evidencia que dos (2) requerimientos, los cuales equivalen al 1,09 % de ciento ochenta y cuatro (184) solicitudes fueron reportados en la localidad de Barrios Unidos y para las localidades de Usaquén, Fontibón, y Puente Aranda 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 ochenta y cuatro (184) solicitudes,

El 91 %, 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	168
3	6
2	5
4	4
1	1
TOTAL	184

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

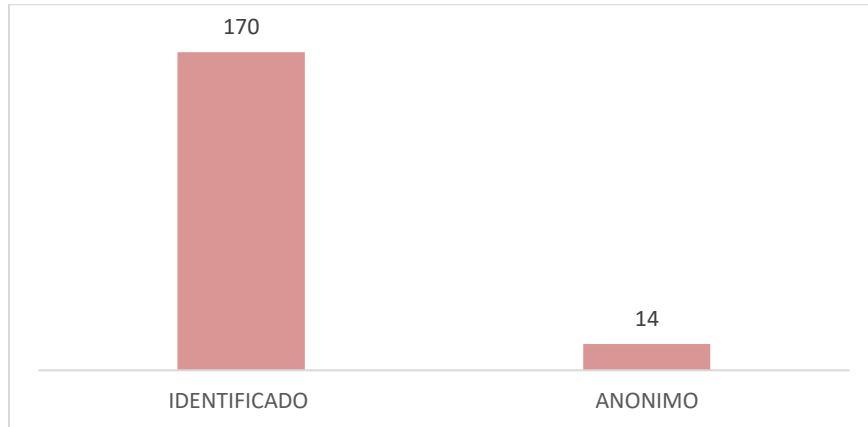
Respecto a las cifras, se encuentra registrados con; seis (6) requerimientos en estrato 3, lo equivalente al 3,26%, mientras que el estrato 2 se registraron cinco (5) requerimientos, para el estrato 4 se registraron cuatro (4) requerimientos y uno (1) para el estrato 1.

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



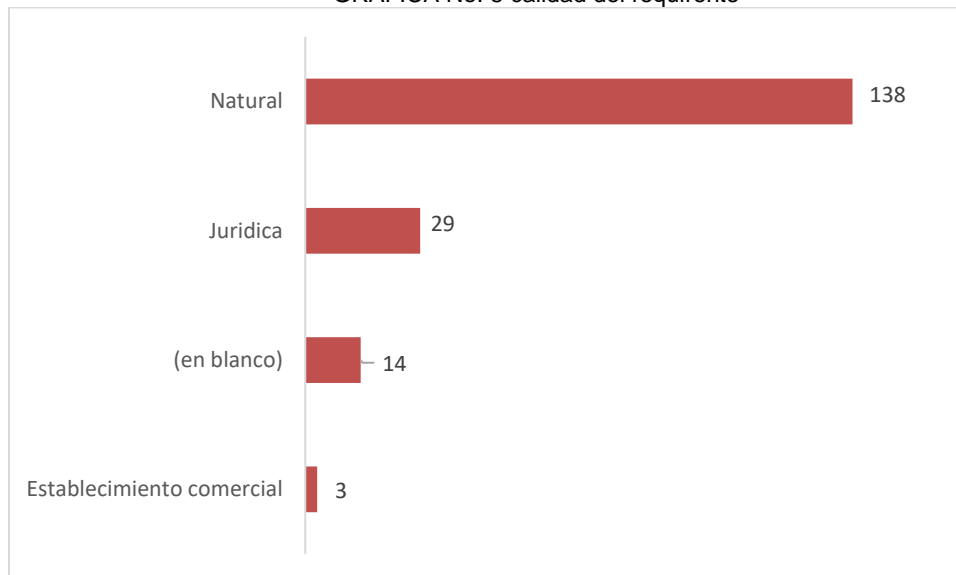
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

La participación por tipo de requirente para este mes fue de ciento setenta y tres (173) ciudadanos que se identificaron, mientras que catorce (14) 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 treinta y ocho (138) que corresponde al 75% con un total, de seguido por las personas jurídicas con un total de veintinueve (29) correspondiente al 16%, seguido de catorce (14) que equivalen al 8% en blanco y el restante corresponde al 2% con tres (3) 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 treinta y tres (33) peticiones.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de junio de 2022), se evidencia que la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, tenía setenta y seis (76) 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, 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. La base de datos generada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” presentó inconsistencias debido al cambio en la configuración realizada el pasado 17 de mayo como consecuencia de lo establecido en la ley 2207 del 17 de mayo “*por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020*”.
2. Teniendo en cuenta la gran cantidad de aperturas de establecimientos comerciales, se puede deducir que se podría presentar un aumento los requerimientos ciudadanos, como se evidencia en este periodo donde registrados en el aplicativo Bogotá te escucha corresponde a ciento ochenta y cuatro (184).
3. 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.
4. 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.
5. 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 y junto al proceso de servicio a la



ciudadanía se han venido realizando Ferias de Servicio al ciudadano, con fin de disminuir las peticiones ciudadanas y agilizar la emisión del concept técnico.

6. 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.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA U.A.E Cuerpo Oficial de 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.

