

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD DICIEMBRE 2022

1. Total, peticiones mensuales ingresadas por la unidad administrativa especial (UAECOB)	3
2. Canales de interacción	3
3. Tipologías o modalidades	4
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.....	8
8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencias (días de gestión)	8
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo	9
10. Participación por estrato	10
11. Participación por tipo de requirente	11
12. Calidad del requirente.....	11
13. Recibidas por traslado	12
14. Pendientes.....	12
Conclusiones y recomendaciones	12



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD DICIEMBRE 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 del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

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 diciembre de 2022.

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.

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 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS (UAECOB)

Durante el período reportado se tramitó un total de setenta y un (71) requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, en relación a noviembre del 2022 se presenta una disminución de veinticinco (25) peticiones, se puede presumir que esto obedece a la articulación que se adelanta con el equipo de la Subdirección de Gestión del Riesgo para brindar repuestas una vez acude la ciudadanía por los diferentes canales, sin tener que recurrir al derecho de petición.

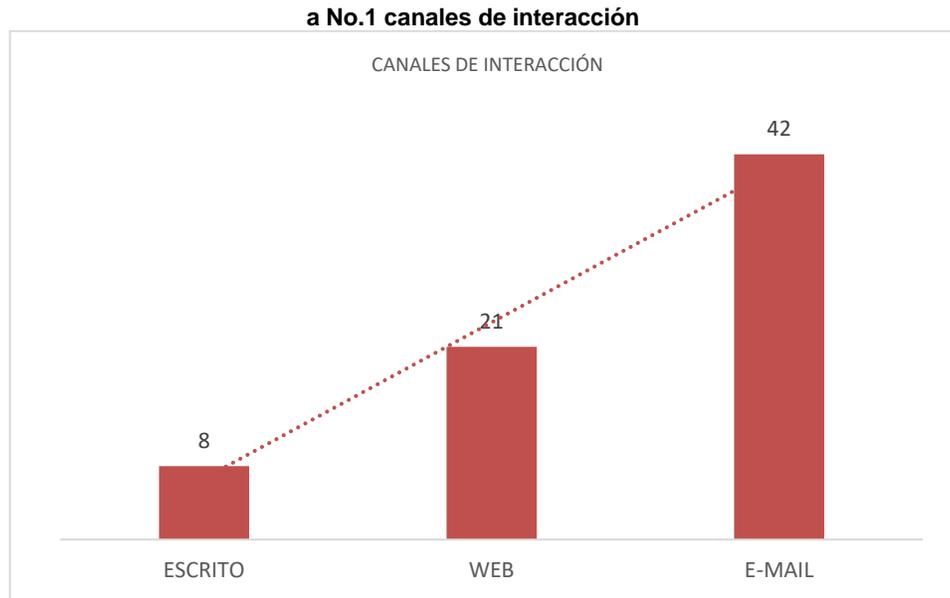
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Subdirección de Gestión del Riesgo seguida de la Subdirección de Gestión Humana y el equipo de Atención al ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa

NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.



2. CANALES DE INTERACCION

Durante el mes de diciembre el canal con mayor interacción sigue siendo el e-mail con cuarenta y dos (42) requerimientos, seguido por página web con veintiún (21) solicitudes, continuando con el canal escrito con un total de ocho (8) peticiones:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En este punto es importante tener en cuenta que los tiempos de respuesta a través del correo electrónico (e-mail) ha mejorado significativamente, lo que puede generar que la ciudadanía acude a este canal con mayor frecuencia.

Por otra parte las solicitudes a través de la web ha disminuido en pequeña escala el número de requerimientos comparado con la vigencia anterior, pasando de 35 solicitudes a 21 en la presente vigencia, sin embargo, este canal sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de requerir información de la entidad, del mismo modo el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, continúa teniendo relevancia evitando la vulneración de los derechos de los ciudadanos.

En lo que tiene que ver con el canal escrito, se evidencia aumento, toda vez que para el mes de noviembre se presentaron dos (2) solicitudes, y para diciembre ocho (8).

Para el mes de diciembre no se recibieron peticiones a través del buzón de sugerencias ni e manera telefónica.

NOTA. 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 esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, de la siguiente manera:

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

TIPO DE REQUERIMIENTO	No. PETICIONES	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	44	62,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17	23,9%
RECLAMO	6	8,5%
SOLICITUD DE COPIA	2	2,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	1,4%
QUEJA	1	1,4%
TOTAL	71	100,0%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Las solicitudes de acceso a la información para diciembre de 2022 presentan la mayor participación, representando el 62% de los requerimientos es decir cuarenta y cuatro (44) peticiones, seguidas por las peticiones de interés particular con el 23.9% representado en 17 requerimientos, por su parte los reclamos representan el 8.5% con seis (6), y finalmente solicitudes de copia, petición de interés general y quejas representan el 5.6% restante con dos (2) y una (1) petición.

Es de notar que para el mes reportado se presenta una disminución de cinco (5) reclamos en relación con el mes anterior cuando se presentaron once (11), y de dos (2) quejas.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con el derecho de petición de interés general, para la presente vigencia presentó una reducción considerable en comparación con la vigencia anterior, dado que se allegó una (1) petición en tanto que en noviembre se presentaron veintiuno (21) requerimientos.

Se recibieron dos (2) solicitud de copias equivalente al 2,8% del total de requerimientos recibidos para este periodo, manteniéndose como constante con la relación a noviembre.

Durante el mes reportado no se tramitaron consultas, denuncias por hechos de corrupción ni felicitaciones.

NOTA: las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan 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.

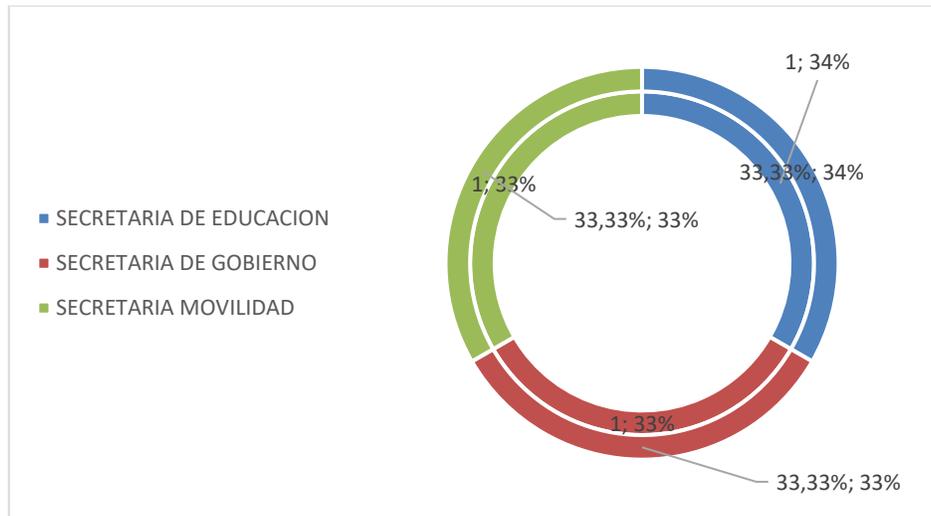
En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.



4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se evidencia el total de traslados realizados por la entidad, discriminado de la siguiente manera:

Gráfica No. 2 Traslado por competencia



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Se recibieron tres (3) peticiones, que fueron remitidas directamente a las entidades competentes para atenderlas: Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Educación y Secretaria Distrital de Movilidad, cabe mencionar que disminuyó considerablemente el número de requerimientos trasladados, dado que en el mes de noviembre se presentaron veinticuatro (24).

NOTA: 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 efectuadas por la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL, GENERAL
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	55	12	67
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	14	2	16
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	12	0	12
SUBDIRECCION OPERATIVA	6	7	13
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	3	4
TOTAL	88	24	112

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

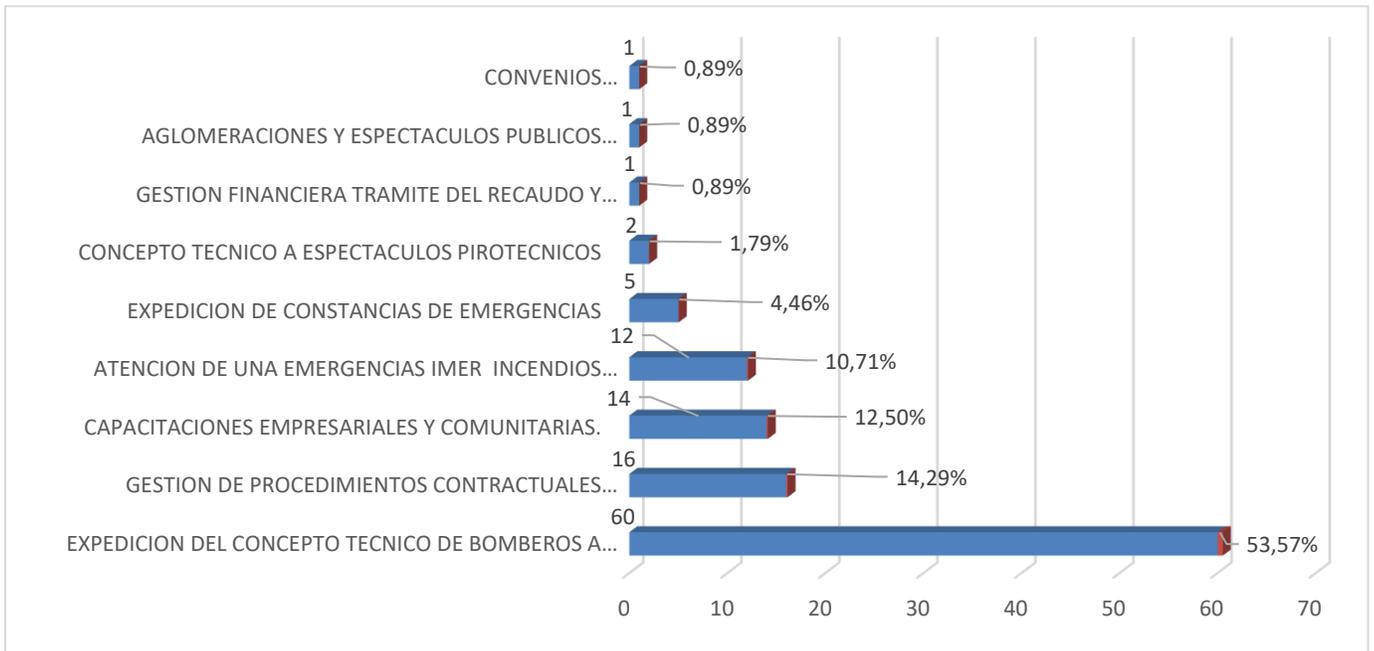


En el mes reportado, fueron cerradas ochenta y ocho (88) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior veinticuatro (24), para un total de ciento doce (112) requerimientos.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

Gráfica No.3 Requerimientos por subtema



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En la gráfica se muestran los requerimientos que se encuentran cerrados en el sistema a la fecha de elaboración del informe, que incluye los períodos anteriores, es decir, se muestra la estadística de ciento doce (112) requerimientos.

En cuanto a los subtemas continúa siendo el más reiterado la expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con sesenta (60) solicitudes que corresponde al 53,57%, frente a estas solicitudes en algunos casos se inicia el trámite con la liquidación y radicación, para los casos en los cuales el concepto continúa 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”*.

Se puede evidenciar que en lo que tiene que ver con las solicitudes de gestión de procedimientos contractuales, certificaciones laborales, procesos contractuales, tienen una participación del 14,29% con un total de dieciséis (16) solicitudes, seguida de capacitaciones empresariales y comunitarias con una representación para la presente vigencia del 12,50% con catorce (14) peticiones, sin dejar de lado lo representativo que para esta vigencia fue la



atención de emergencias IMER incendios, materiales explosivos y rescate, que participan con un porcentaje del 10,71% equivalente a doce (12) requerimientos, seguido de la expedición de certificaciones de emergencias, con una participación del 4,46% con cinco (5) solicitudes.

Por otra parte, el subtema concepto técnico para espectáculos pirotécnicos relacionados en la presente vigencia tiene una participación del 1,79% con un total de dos (2) requerimientos, seguido por los subtemas gestión financiera trámite del recaudo y devoluciones, aglomeraciones, espectáculos públicos y convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño y rentabilidad social, participan con un (1) requerimiento respectivamente.

Así mismo, se hace necesario aclarar 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 el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, 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 diciembre 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, discriminado por dependencia que emitió la respuesta.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones, tipo de peticiones y el total por cada dependencia.



Tabla No. 3 Promedio días de respuesta

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL, GENERAL
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	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
TOTAL	6	5	6	5	4	2	4

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de cuatro (4) días en la gestión de las peticiones en comparación al periodo anterior, en el que se reflejó un tiempo promedio de ocho (8) días hábiles en su gestión, evidenciando una disminución considerable en los días de respuesta y el compromiso de nuestros colaboradores en mejorar cada día con el presente ítem.

Es importante resaltar que, para la presente vigencia los días de gestión por parte de Bomberos Bogotá se mantienen dentro del término legal previsto para emitir las respuestas, atendiendo a lo anterior es posible considerar que las acciones implementadas para garantizar el cumplimiento de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2021, han sido efectivas en procura de resolver las peticiones y/o solicitudes en el menor tiempo posible.

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.

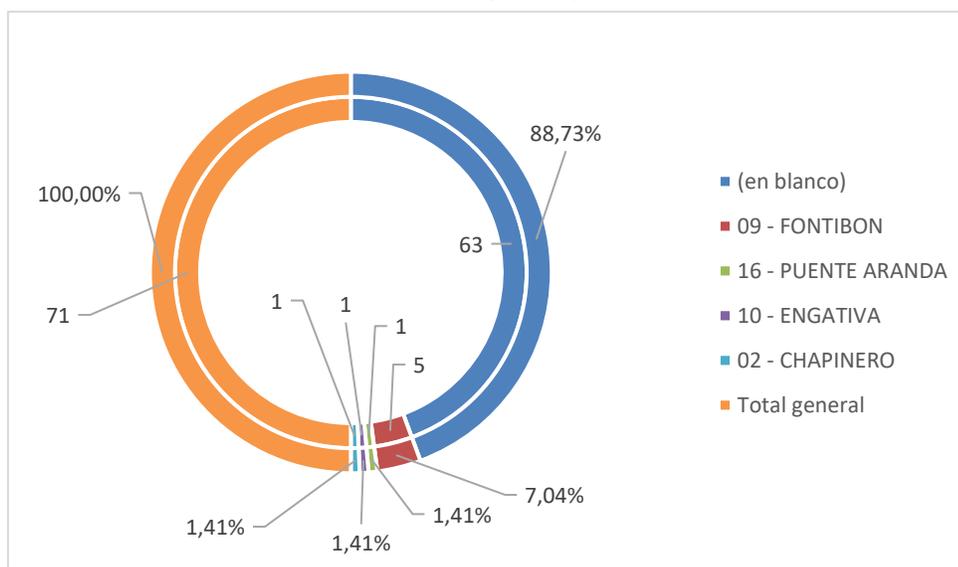
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

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.



Gráfica No. 4 Participación por localidad

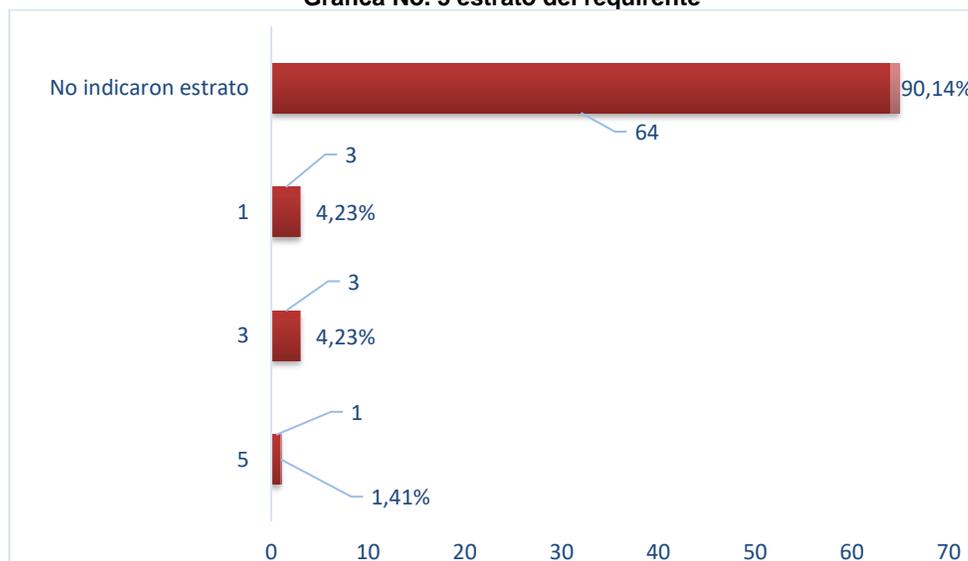


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

El 88,73% de los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir, setenta y sesenta y tres (63) solicitudes, no reportan la localidad donde ocurrieron los hechos. Lo anterior comparado con los porcentajes del 7,04% del segundo porcentaje más alto corresponde a la localidad de Fontibón con cinco (5) requerimientos, seguido del 1,41%, el equivalente a una (1) solicitud reportada en la localidad de Puente Aranda, Engativá y Chapinero respectivamente.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 5 estrato del requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Según la gráfica anterior, sesenta y cuatro (64) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato 1 y 3, se reflejaron tres (3) peticiones, y en el estrato 5 se presentó una



(1) petición.

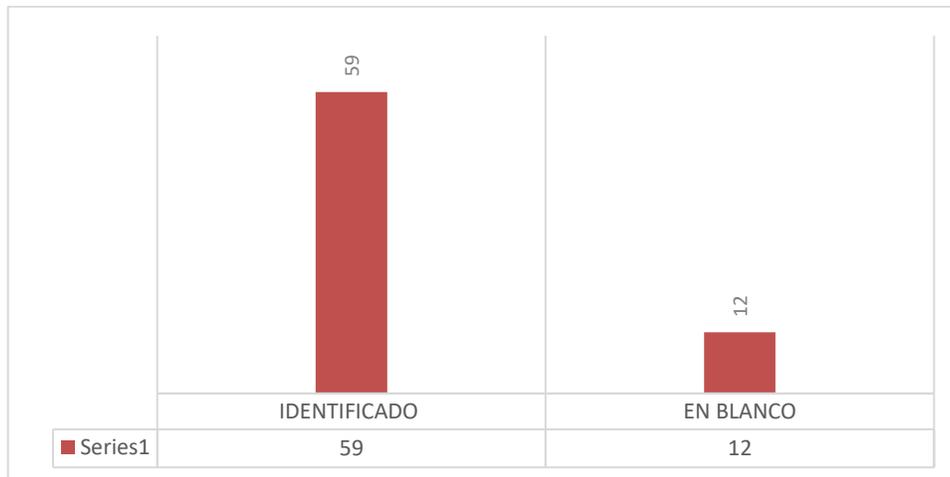
Se puede inferir a partir de la información anterior, que por posible desconocimiento del sistema de Bogotá te Escucha, o por voluntad de los peticionarios no fue posible asignar la ubicación o localidad de los hechos.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

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. 6 Tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de ciento setenta y un (71) ciudadanos de los cuales cincuenta y nueve (59) se identificaron al interior del sistema, mientras que doce (12) de ellos prefirieron no diligenciar este aspecto en su petición.

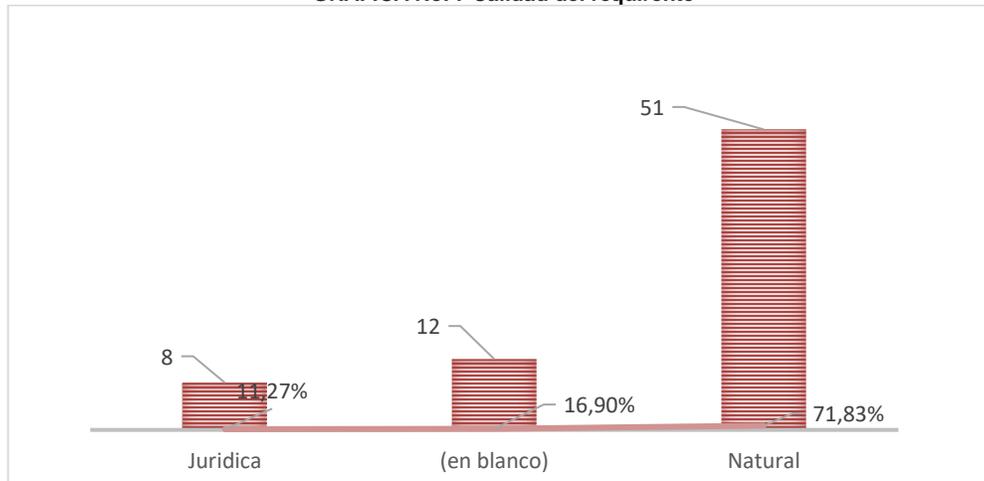
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad, entre persona natural o jurídica, establecimiento comercial, entre otras.

NOTA: 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. 7 Calidad del requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

A partir de la gráfica anterior, se puede deducir que el 71,83% corresponde a solicitudes efectuadas por personas naturales, lo que equivale a cincuenta y un (51) solicitudes, así mismo el 16,90% con doce (12) solicitudes equivale a ciudadanos que no diligenciaron este aspecto en la petición y el 11,27% que corresponde a ocho (8) solicitudes establecieron que correspondían a personas jurídicas.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron doce (12) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el sistema Bogotá te escucha.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de enero de 2023), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía cuarenta (40) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva entérminos de Ley.

Del mismo modo, la oficina de Atención a la ciudadanía – Subdirección de Gestión Corporativa, 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 para su gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de diciembre de 2022 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a setenta y una (71), siendo el canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía el canal correo electrónico E-MAIL con cuarenta y dos (42) requerimientos.
2. De acuerdo con la base de seguimiento del mes de diciembre la solicitud de acceso a la información y las peticiones de interés particular, en la presente vigencia representaron una



- mayor participación con un 62% y 23,9%, con cuarenta y cuatro y diecisiete peticiones respectivamente.
3. De idéntica manera se hace necesario resaltar que para la presente vigencia se establece una reducción considerable en las tipologías derecho de petición de interés general y reclamo, en promedio del 95% y el 45% respectivamente.
 4. Se pudo identificar con el presente informe que el tiempo promedio de respuesta se ha mejorado y ha sido eficiente, con cuatro (4) días hábiles en la gestión, esto se debe en primera instancia al permanente monitoreo y la elaboración de alertas tempranas enviadas cada semana al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha.
 5. Como constante en la presente vigencia y en vigencias anteriores, la mayoría de los ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico donde se encuentran ubicados al momento de diligenciar sus solicitudes, se presume que es por desconocimiento de dicha información, o en su defecto, porque prefieren no mencionar dichos datos.
 6. Las cifras que se pueden generar para análisis al interior de la entidad por dependencias pueden variar atendiendo a que en el presente 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.
 7. De idéntica manera se evidencia el gran compromiso por parte de cada dependencia 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.



AMALÍN ARIZA MAHUAD

Subdirectora de Gestión Corporativa
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

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



Elaborado por: Mariana Martínez Pico - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

