

## INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD ENERO 2022

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS (UAECOB).....	2
2. CANALES DE INTERACCION .....	2
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 .....	5
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
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 .....	8
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE .....	9
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....	9
13. RECIBIDAS POR TRASLADO .....	10
14. PENDIENTES.....	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11



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

### INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD ENERO 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 a continuación 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 enero 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.

Es de precisar, que la elaboración de este informe se realiza de acuerdo a 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 (UAECOB)

Durante el período reportado se tramitó un total de doscientos cuarenta (240) requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”.

Con relación al mes de diciembre del año 2021 se evidencia un aumento del número de requerimientos teniendo en cuenta que para ese mes se tramitaron ciento ochenta (180) solicitudes ciudadanas, es decir, sesenta peticiones más.

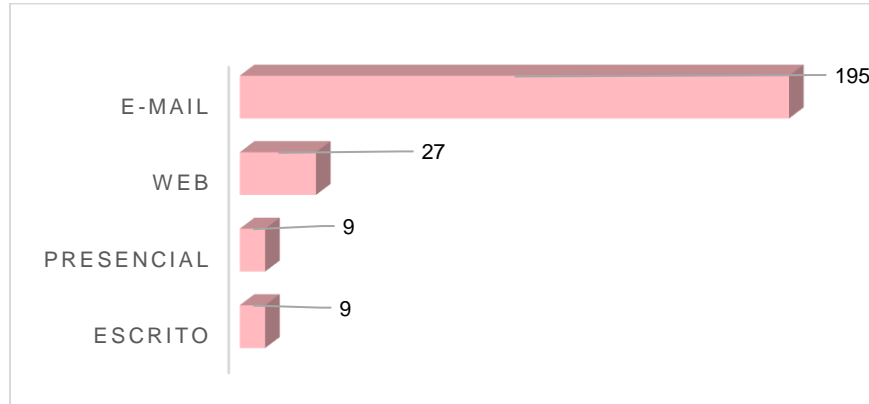
En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

#### 2. CANALES DE INTERACCION

Durante el mes de enero el canal de mayor interacción utilizado fue E-MAIL con ciento noventa y cinco (195) requerimientos, seguido por la web con veintisiete (27) requerimientos, escrito con nueve (9) peticiones y presencial con nueve (9).



Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para este período el canal más utilizado continúa siendo el e-mail, seguido por web.

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

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

TIPO	F	%
<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION</b>	184	77%
<b>RECLAMO</b>	23	10%
<b>DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR</b>	17	7%
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	9	4%
<b>DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL</b>	4	2%
<b>QUEJA</b>	2	1%
<b>SUGERENCIA</b>	1	0%
<b>Total</b>	240	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Las tipologías más recurrentes son las solicitudes de acceso a la información (77%) que se relaciona con la solicitud de información para inicio de trámite de concepto técnico de bomberos, seguido por los reclamos (10%) que se relaciona con la inconformidad de la ciudadanía por los tiempos para obtener el concepto técnico.

En cuanto a los derechos de petición de interés particular (7%), que se relaciona con solicitudes de rescate animal y trámite de conceptos técnicos.

Durante el mes de enero no se recibieron denuncias por presuntos hechos de corrupción, a diferencia del mes de diciembre, en donde se registró una (1) petición por esta tipología,



lo cual conforme a lo establecido normativamente se asignaron a la oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

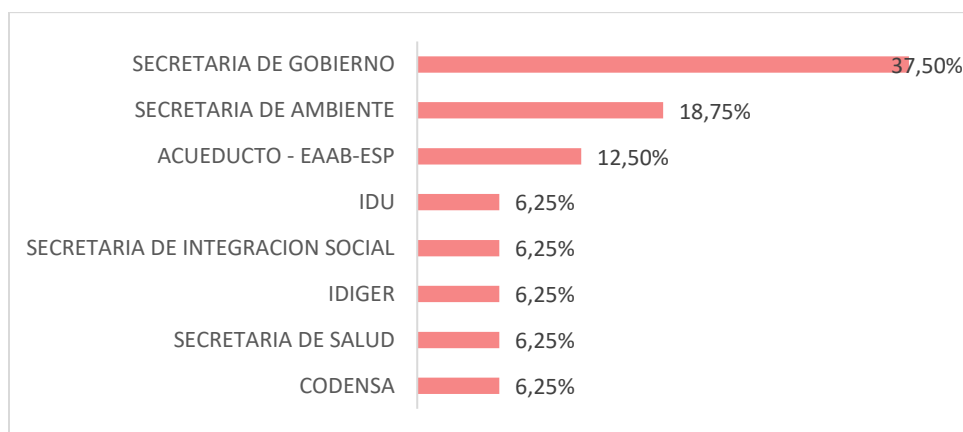
Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual 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 por entidad de destino.

Gráfica No. 2 Traslado por competencia



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron dieciséis (16) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno, seis (6) requerimientos.
- ✓ Secretaría de Ambiente, tres (3) requerimientos
- ✓ Acueducto, dos (2) requerimientos
- ✓ IDU, un (1) requerimiento.
- ✓ SDIS, un (1) requerimiento
- ✓ IDIGER, un (1) requerimiento
- ✓ Secretaría de Salud, un (1) requerimiento
- ✓ Codensa, un (1) requerimiento

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.



Teniendo en cuenta que en el mes de diciembre se trasladaron catorce (14) peticiones, y en el mes enero dieciséis (16), existe una variación de dos (2) peticiones en comparación al periodo anterior.

## 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. 2 Requerimientos cerrados

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	48	33	81
SUBDIRECCION OPERATIVA	8	7	15
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	10	1	11
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7	0	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	6	6
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	2	2
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	0	2
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>49</b>	<b>124</b>

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con setenta y cinco (75) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior cuarenta y nueve (49), para un total de ciento veinticuatro (124) requerimientos, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es la Subdirección de Gestión del Riesgo, debido al aumento de solicitudes de expedición del concepto técnico y verificación de condiciones.

## 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.

Tabla No.3 Requerimientos por subtema

SUBTEMA	%
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	58,06%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	12,90%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	12,90%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	8,06%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	3,23%
Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales	1,61%
PROCESO DISCIPLINARIO	1,61%
PREVENCION PARA NINOS CLUB BOMBERITOS	0,81%



SUBTEMA	%
<b>SIMULACROS Y SIMULACIONES</b>	0,81%
<b>Total</b>	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En la tabla se observan 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 veinticuatro (124) requerimientos.

En cuanto a los subtemas continúa siendo el más reiterativo la expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con doscientos treinta y nueve (72) solicitudes, frente a estas solicitudes en algunos casos se inicia el trámite con la liquidación y radicación, para los casos en 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 otra parte, a las solicitudes a las cuales ya se había efectuado la visita se verificó por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico, respondiendo de acuerdo a lo evidenciado en los sistemas de información de la entidad.

Los subtemas con porcentajes superiores al 3% se relacionan con peticiones para atención de una emergencia IMER - incendios materiales explosivos y rescates (16) gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (16) expedición de constancias de emergencias (10).

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 enero 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 la dependencia que emitió la respuesta.

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. 4 Promedio días de respuesta

DEPENDENCIA	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia	Total
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	28	0	0	0	0	0	28
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	24	0	0	0	0	0	0	24
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	10	9	18	0	10	0	11
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	13	13	16	9	9	0	10
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	7	0	7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	1	0	4	0	2	1	2
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	24	17	13	12	9	8	1	10

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de diez (10) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “noviembre de 2021” en el que se reflejó un tiempo promedio de once (11) días hábiles en su gestión, se evidencia una disminución en los días promedio de manera general con respecto al mes de diciembre, como entidad se trató de respetar los tiempos establecidos por ley de acuerdo al 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.

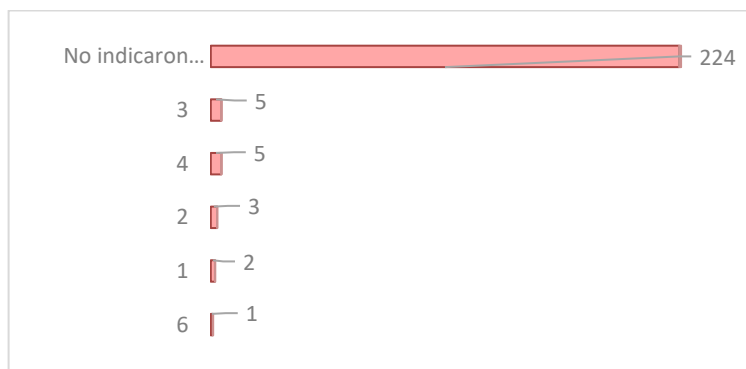
Tabla No. 5 Participación por localidad

LOCALIDAD	F
(en blanco)	94,17%
09 - FONTIBON	3,33%
12 - BARRIOS UNIDOS	0,83%
10 - ENGATIVA	0,42%
08 - KENNEDY	0,42%
03 - SANTA FE	0,42%
16 - PUENTE ARANDA	0,42%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

El 94,17% de los requerimientos ciudadanos no reportan localidad con doscientos veintiséis (226), seguido de ocho (8) de Fontibón, dos (2) de Barrios Unidos, una (1) de Engativá, una (1) de Kennedy, una (1) de Santa fe y una (1) de Puente Aranda

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Gráfica no. 3 estrato del requirente

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Según la gráfica anterior, doscientos veinticuatro (224) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3), se reflejaron cinco (5) peticiones, cinco (5) peticiones en el estrato cuatro (4), tres (3) peticiones del estrato dos (2), dos (2) peticiones del estrato uno (1) y una (1) petición del estrato seis (6).

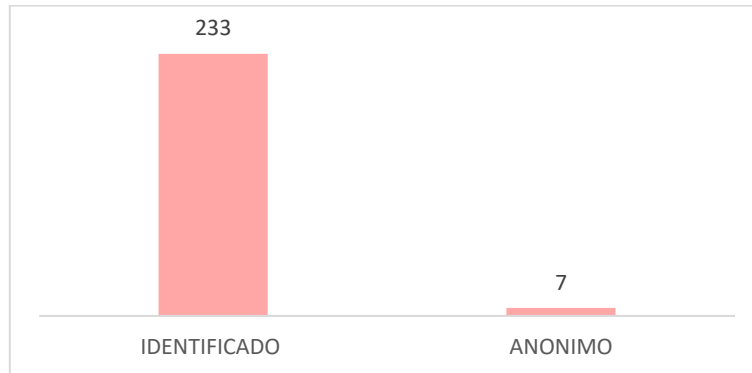




## 11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha:

Gráfica No. 4 tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

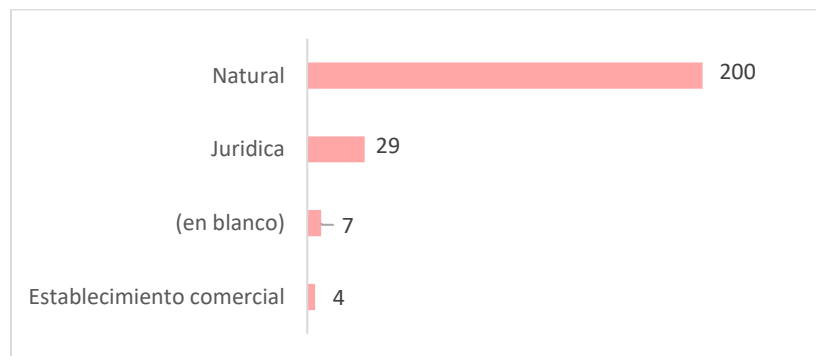
Doscientos treinta y tres (233) ciudadanos se identificaron, mientras que siete (7) presentaron su petición de manera anónima.

## 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.

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: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha



De acuerdo con la información, doscientos (200) peticionarios son personas naturales, seguido por veintinueve (29) peticionarios son personas Jurídicas, siete (7) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento y cuatro (4) fueron establecimientos comerciales.

### 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron por traslado de otras entidades parametrizadas en el sistema Bogotá te escucha treinta (30) peticiones.

Se debe tener en cuenta que puede haber duplicados, los cuales corresponden a reingresos. Al unir registradas y recibidas por traslado, puede haber duplicados, los cuales también corresponden a reingresos.

### 14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (03 de febrero de 2022), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía ciento setenta y seis (176) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Cabe resaltar que 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 enero 2022 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a doscientos cuarenta (240).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento noventa y cinco (195) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con un promedio de diez (10) días hábiles en la gestión, tiene que ver con las alertas tempanas enviadas cada semana al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha.
4. De acuerdo a la base de seguimiento del mes de enero las peticiones de solicitud de acceso a la información representaron una mayor participación en un 77% con ciento ochenta y cuatro (184) solicitudes.
5. En el mes reportado, se cerró con setenta y cinco (75) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron cuarenta y nueve (49), para un total de ciento veinticuatro (124) requerimientos, evidenciando una disminución en las peticiones cerradas en comparación al periodo anterior.
6. En comparación con el periodo de diciembre de 2021, un 66.67% de los peticionarios en ciento veinte (120) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, frente a un 94,17% con doscientos veintiséis (226) para el periodo de enero, aumento en lo que concierne a los que no manifiestan localidad, en comparación con el periodo anterior.
7. Se evidenció que para el mes de enero de doscientos cuarenta (240) requerimientos, doscientos treinta y tres (233) están identificados y siete (7) corresponden a peticiones anónimas.

### Defensora del Ciudadano UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Aprobado por: **Adriana Patricia Correa** - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía *Adriana Correa M.*

Elaborado por: **Diana Carolina Aguilar Romero** - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía *Diana Aguilar*

