

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD NOVIEMBRE 2022

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD NOVIEMBRE 2022....	1
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD NOVIEMBRE DE 2022	2
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS (UAECOB)	2
2. CANALES DE INTERACCION	3
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
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	8
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS DE GESTIÓN)	8
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	10
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	10
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE	11
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	13
14. PENDIENTES	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD NOVIEMBRE 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 noviembre 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 noventa y seis (96) requerimientos en el canal de interacción a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".

Así mismo, se aclara que, para la presente vigencia, el 74,3% de las solicitudes recibidas sobre las 96 solicitudes que corresponde al 100% de éstas, son remitidas a la Dirección de Gestión del Riesgo, consistentes en: expedición del concepto técnico de Bomberos a establecimientos de comercio de servicio abierto o cerrados al público con cincuenta y cinco (55) solicitudes en total.

Con relación al mes de octubre del 2022 se evidencia que hubo una pequeña disminución en la recepción de solicitudes que representa un 17% aproximadamente, es decir el equivalente a doce (12) peticiones menos, esto se debe al acercamiento efectuado por el ciudadano a los canales de interacciones adicionales, así mismo a la atención personalizada prestada en cada uno de



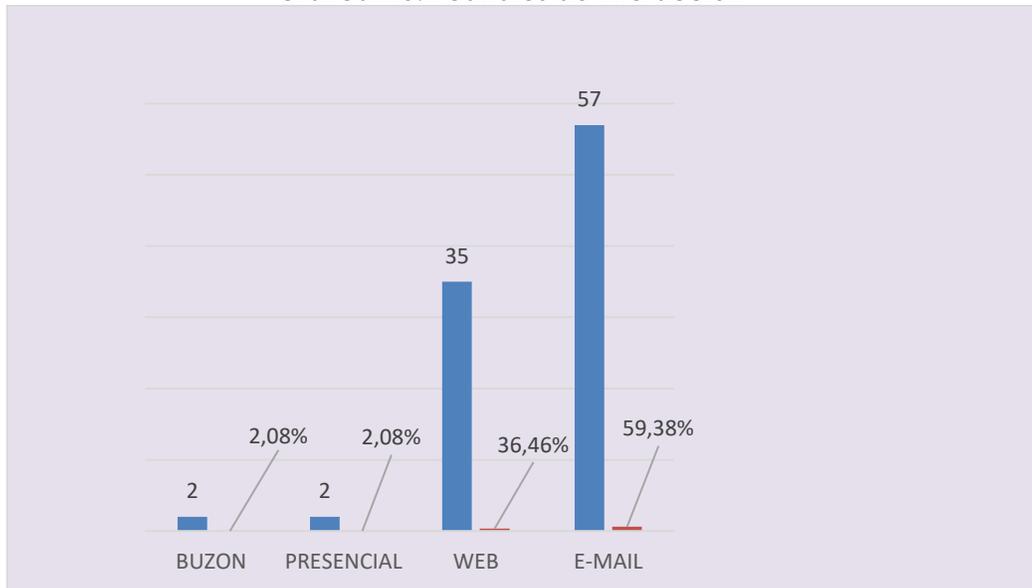
nuestros puntos de atención.

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 noviembre el canal con mayor interacción fue el e-mail con cincuenta y siete (57) requerimientos, seguido por página web con treinta y cinco (35) solicitudes, continuando con la atención presencial con un total de dos (2) peticiones, y de manera escrita – buzón, con un total de dos (2) solicitudes, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Es importante resaltar que el uso del canal e-mail, en los últimos meses ha venido incrementando lo cual obedece al aprovechamiento de las herramientas tecnológicas dispuestas para la presentación de solicitudes y/o peticiones por parte de los ciudadanos.

Por otro lado, el canal web ha incrementado el número de requerimientos comparado con la vigencia anterior en diez (10) requerimientos, pasando de 25 solicitudes a 35 en la presente vigencia, esto quiere decir que 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”, sigue siendo importante para evitar la vulneración de los derechos de los ciudadanos.



En lo que tiene que ver con el canal presencial, se evidencia disminución respecto de la interacción ciudadana, toda vez que para el mes de octubre se presentaron nueve (9) solicitudes, y para la presente vigencia se presentaron dos (2), así mismo el canal buzón de sugerencias se mantiene igual para la presente vigencia con dos (2) peticiones, con lo cual es necesario establecer que sigue teniendo acogida para la interacción ciudadano – entidad.

Al efectuar el comparativo con el mes anterior, en el canal e-mail, hubo un pequeño incremento en cuanto a la cantidad de requerimientos y/o solicitudes que equivale a un 7%, donde podemos inferir que la interacción ciudadana con los diversos canales o medios tecnológicos han sido de gran apoyo para disminuir las solicitudes de la ciudadanía, agilizando la gestión del concepto técnico y con ello nos hemos beneficiado respecto a los requerimientos presentados.

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 a la tipología, de la siguiente manera:

El requerimiento consistente en peticiones de interés particular fue una de las tipologías o modalidades de uso habitual con un 43,8% con un equivalente a cuarenta y dos (42) requerimientos, a su vez las peticiones de interés general han sido recurrentes en la presente vigencia con veintiún (21) solicitudes seguida de la solicitud de acceso a la información con un 13,5% de recurrencia, dado que se recibieron trece (13) solicitudes.

Para la presente vigencia se mantiene el número de reclamos comparado con la vigencia anterior donde se presentaron once (11).

En lo que respecta a la tipología queja interactuó en la presente vigencia con un 3,1%, es decir se presenta un incremento dado que la participación en la vigencia anterior fue de dos (2), en tanto que en el presente mes se incrementó en una (1) queja por un total de tres (3); seguida de la denuncia por actos de corrupción que en la presente vigencia ingresa con una participación del 2,1% equivalente a dos (2) requerimientos.

En cuanto a los requerimientos por solicitud de copias se recibieron en total dos (2) peticiones, el equivalente al 2,1% respecto del número total de requerimientos recibidos para este periodo, comparado con la vigencia anterior donde se recibieron cuatro (4) solicitudes.

Ahora bien, la tipología de felicitación para la presente vigencia hace su participación con una (1), y la modalidad de consulta permanece como constante



al igual que en la vigencia anterior donde se presenta en cero.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

TIPO DE REQUERIMIENTO	No. PETICIONES	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	42	43,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	21	21,9%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	14,5%
RECLAMO	11	11,5%
QUEJA	3	3,1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	2,1%
SOLICITUD DE COPIA	2	2,1%
FELICITACION	1	1,0%
TOTAL.	96	100,0%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

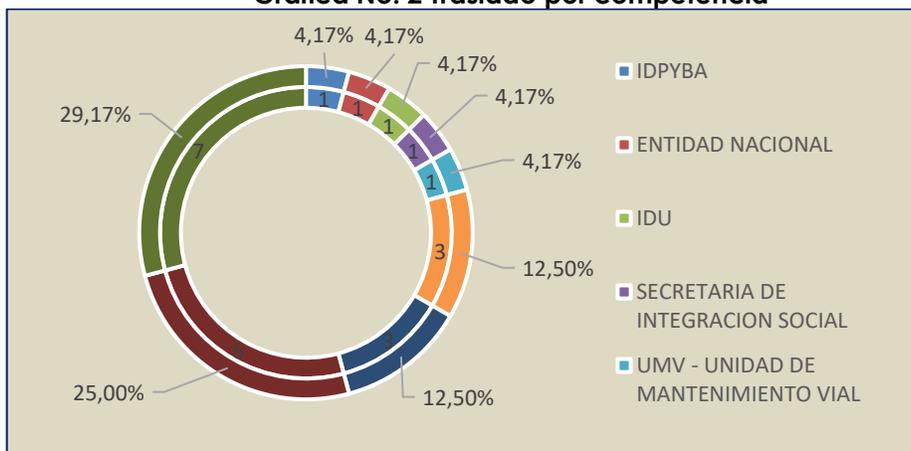
Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual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

Gráfica No. 2 Traslado por competencia



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha



En total a la UAE Bomberos Bogotá, llegaron veinticuatro (24) peticiones, las cuales fueron remitidas directamente a cada una de las entidades competentes para atenderlas entre las cuales tenemos IDPYBA, IDU, Secretarías Distrital de Integración Social, UMV- Unidad de Mantenimiento Vial, Secretaría de Planeación, IDIGER, Secretaría Distrital de Ambiente, y Secretaría Distrital de Gobierno, cabe mencionar que aumentó el número de requerimientos trasladados, el cual en el mes de octubre fue de una (1) solicitud.

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
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	23	13	36
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	8	10	18
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	3	5	8
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	3	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	2
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	2	2
Total general	40	34	74

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

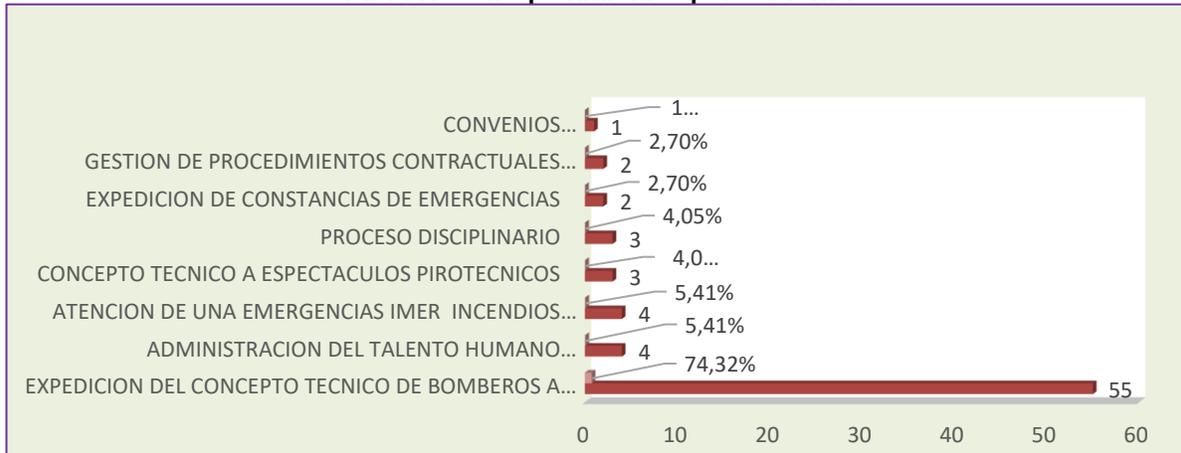
En el mes reportado, fueron cerradas cuarenta (40) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior treinta y cuatro (34), para un total de setenta y cuatro (74) requerimientos, se indica la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue el Grupo de Atención al ciudadano, seguido de la Subdirección de Gestión del Riesgo.

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



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 setenta y cuatro (74) requerimientos.

En cuanto a los subtemas continúa siendo el más reiterado la expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con cincuenta y cinco (55) solicitudes el cual corresponde al 74,3%, 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, contractuales, procesos contractuales y atención de emergencias IMER incendios, materiales explosivos y rescate, se evidencia un porcentaje de participación del 2,7% equivalente a dos (2) requerimientos los cuales hacen referencia a la expedición de certificaciones de emergencias.

Por otra parte, el subtema proceso disciplinario; relacionado con denuncias por hechos o actos de corrupción fueron gestionadas en total tres (3) requerimientos para la presente vigencia.

De idéntica manera se gestionaron tres (3) conceptos técnicos referentes al subtema concepto técnico para espectáculos pirotécnicos relacionados en la presente vigencia.



Ahora bien, los subtemas atención de emergencias IMER y Administración del talento humano certificaciones, presentaron una interacción que corresponde para la presente vigencia al 5,41% con cuatro requerimientos cada uno.

Finalizamos indicando que en el 1% se encuentra el subtema convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño y rentabilidad social, con un (1) requerimiento.

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 octubre 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	Felicitación	Queja	DP Interés general	DP interés particular	Reclamo	Denuncia Actos de Corrupción	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Subdirección de Gestión Humana	0	12	0	9	0	0	8	0	9
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	9	0	0	9
Subdirección de Gestión Del Riesgo	0	0	13	7	11	0	6	4	8
Oficina de Atención a la Ciudadanía	11	10	14	7	8	0	0	0	8
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	9	0	0	6	0	8
Subdirección Operativa	0	12	4	8	0	0	0	0	7
Subdirección de Gestión Corporativa	0	0	1	11	0	0	0	0	6
Total general	11	10	10	9	9	9	7	4	8

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de ocho (8) días en la gestión de las peticiones teniendo como comparación al periodo anterior, en el que se reflejó un tiempo promedio de siete (7) días hábiles en su gestión, evidenciando un aumento en los días de respuesta. Es importante resaltar que, pese al aumento de días de gestión la entidad de Bomberos mantiene los tiempos promedios de respuesta, encontrándonos dentro del término legal.

Las acciones implementadas como las alertas tempranas enviadas semanalmente a cada uno de los designados por dependencia han sido efectivas, por esta razón, se ha garantizado el cumplimiento en los tiempos establecidos por la Ley y de acuerdo con lo previsto en el Decreto 491 de 2021, aun así, procuramos resolver las peticiones y/o solicitudes en el menor tiempo posible efectuando las alertas tempranas.

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. 4 Participación por localidad

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
(en blanco)	77	80,21%
09 - FONTIBON	8	8,33%
11 - SUBA	3	3,13%
16 - PUENTE ARANDA	3	3,13%
08 - KENNEDY	2	2,08%
07 - BOSA	2	2,08%
01 - USAQUEN	1	1,04%
TOTAL	96	100,00%

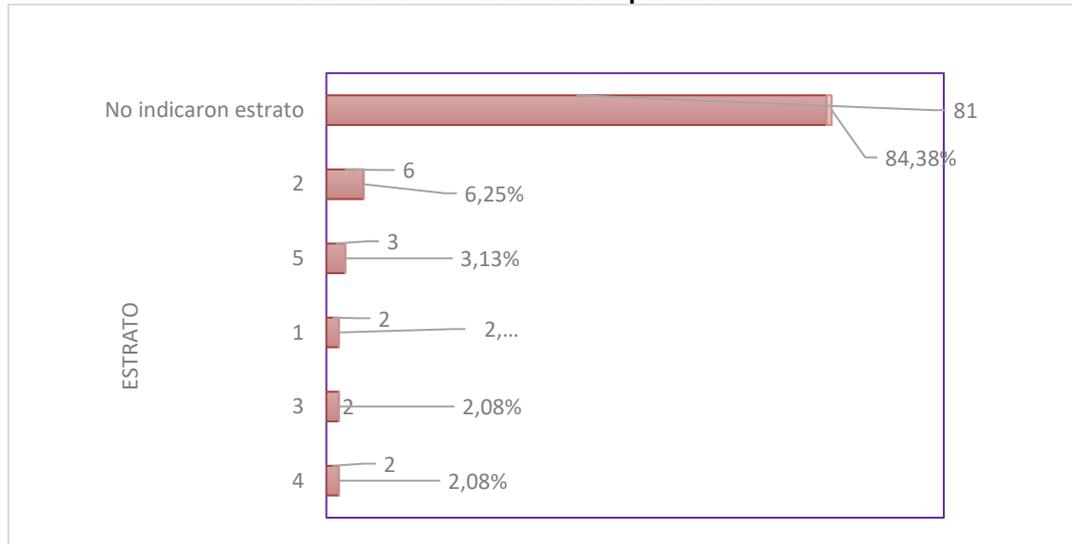
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

El 80% de los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir, setenta y siete (77) solicitudes, no reportan la localidad donde ocurrieron los hechos. Lo anterior comparado a los porcentajes del 8,33% del segundo porcentaje más alto corresponde a la localidad de Fontibón con ocho (8) requerimientos, seguido del 3,13%, el equivalente a tres (3) solicitudes reportadas en la localidad de Suba y Puente Aranda, así mismo en las localidades de Kennedy y Bosa donde fueron radicadas dos (2) solicitudes, en la localidad de Usaquén se radicó una (1) solicitud.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Gráfica no. 3 estrato del requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Según la gráfica anterior, ochenta y un (81) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato 2, se reflejaron seis (6) peticiones, tres (3) peticiones en el estrato 5, y dos (2) peticiones en los estratos 1, 3 y 4.

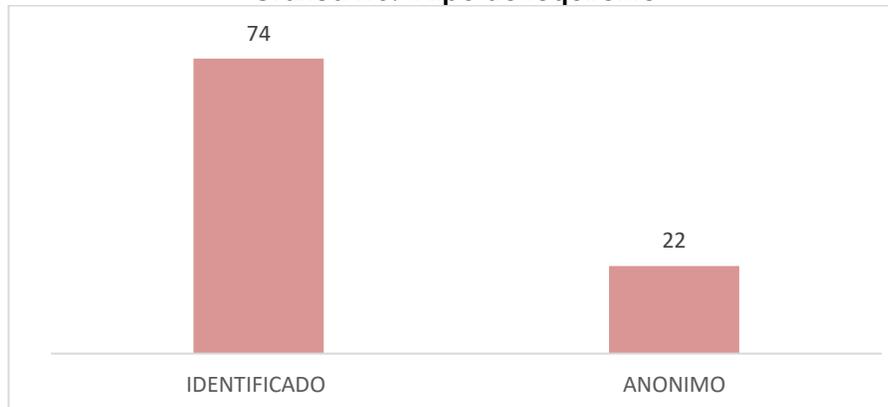
Se puede inferir a partir de la información anterior, que por posible desconocimiento del sistema de Bogotá te Escucha no fue posible asignar la ubicación o localidad de los hechos.

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. 4 tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha



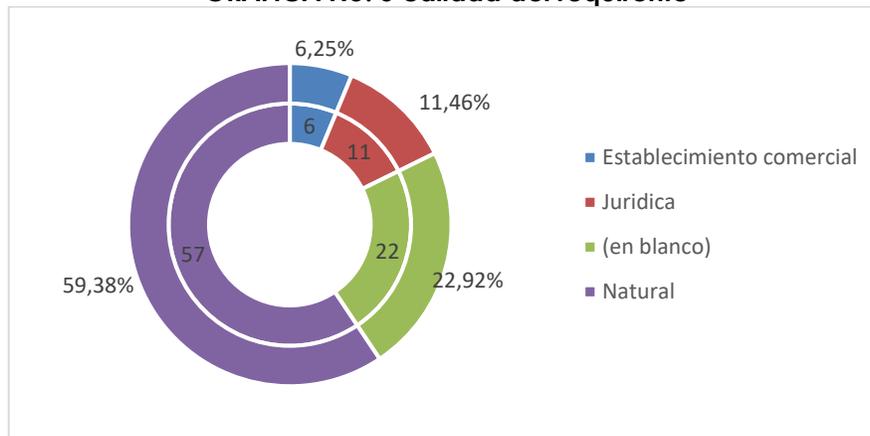
Así las cosas, como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de ciento setenta y cuatro (74) ciudadanos quienes se identificaron al interior del sistema, mientras que veintidós (22) de ellos presentaron su petición de manera anónima.

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, entre persona natural o jurídica, establecimiento comercial, entre otras.

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

A partir de la gráfica anterior, se puede deducir que el 59,38% corresponde a solicitudes efectuadas por personas naturales, lo que equivale a cincuenta y siete (57) solicitudes, así mismo el 11,46% con once (11) solicitudes corresponde a personas jurídicas y el 6,25% con seis (6) solicitudes corresponde a establecimientos comerciales.

Por otro lado, se evidencia que, para la presente vigencia, el 22,92% que equivale a veintidós (22) solicitudes corresponde a los ciudadanos que no identifican la calidad o tipo de requirente.



13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, no se recibieron 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 diciembre de 2022), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía cuarenta y seis (46) 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 sugestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de noviembre de 2022 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a noventa y seis (96), siendo el canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía el canal correo electrónico E-MAIL con cincuenta y siete (57) requerimientos.
2. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con ocho (8) días hábiles en la gestión, esto se debe a las alertas tempanas enviadas cada semana, al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha. Lo que demuestra un 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.
3. De acuerdo con la base de seguimiento del mes de noviembre las peticiones de interés particular, así como las peticiones de interés general en la presente vigencia representaron una mayor participación con un 43,8% y 21,9% respectivamente, con cuarenta y dos y veintiún peticiones.
4. 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.
5. 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.

6. 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.



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

