



INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD DICIEMBRE 2023

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ	2
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	2
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	3
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	4
5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA.....	4
6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN).....	6
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	6
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	7
10. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	7
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE	8
12. RECIBIDAS POR TRASLADO.....	8
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DICIEMBRE DE 2023

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 2023.

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 BOGOTÁ

Para el mes de diciembre de 2023, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha un total de doscientas cincuenta y seis 256 peticiones, doscientos cuatro (204) peticiones, ciento cuarenta y ocho (148) requerimientos más que en el mes de noviembre.

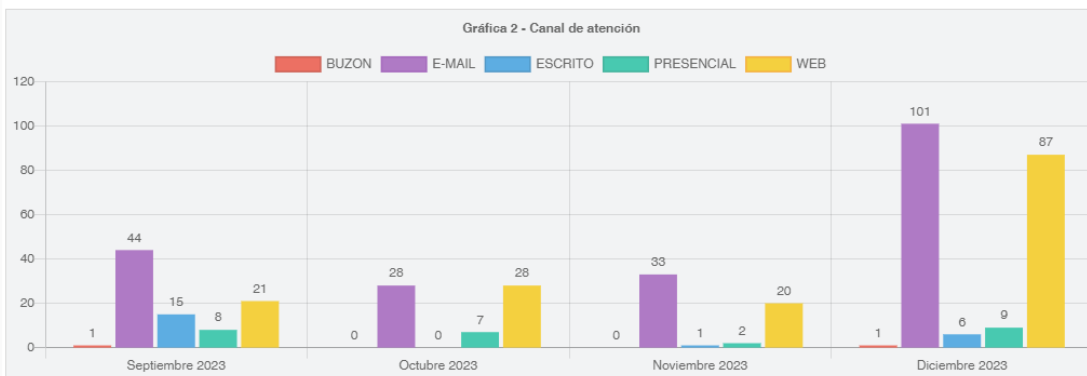
NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que continúan siendo de mayor el canal electrónico e-mail con 101 peticiones y la web con 87 peticiones, para el período reportado se encuentra una variable de aumento notorio comparado al mes de noviembre en los canales presencial con 9 peticiones, escrito con 6 peticiones y finalizando buzón de sugerencia con 1 petición y teléfono sin ninguna.

No se registraron peticiones por el canal telefónico, escrito y buzón de sugerencias.

Grafica No. 1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal de interacción e-mail a diferencia del mes anterior aumenta su interacción, sin embargo, se mantiene como el medio más utilizado por la ciudadanía en los últimos tres meses, debido a su fácil acceso y posibles tiempos de respuesta oportunos.

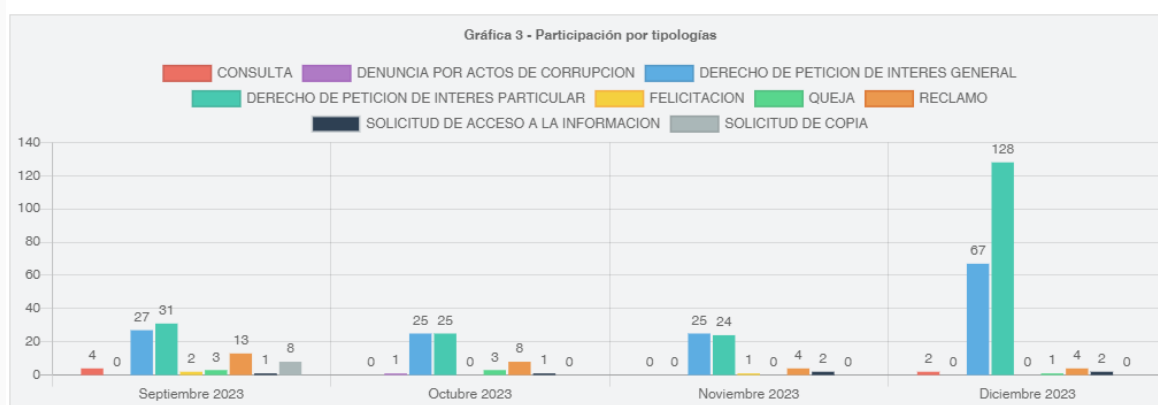
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad. En lo que respecta a la atención presencial, escrito y el canal telefónico son los medios de menor interacción por los ciudadanos.

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 en atención a la tipología o modalidad, de la siguiente manera:

Gráfica No. 2 Requerimientos por tipo



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el período reportado las tipologías con mayor participación son las peticiones de interés general e interés particular, seguidas con una disminución en los reclamos, quejas, denuncias por actos de corrupción y solicitud de acceso a la información.

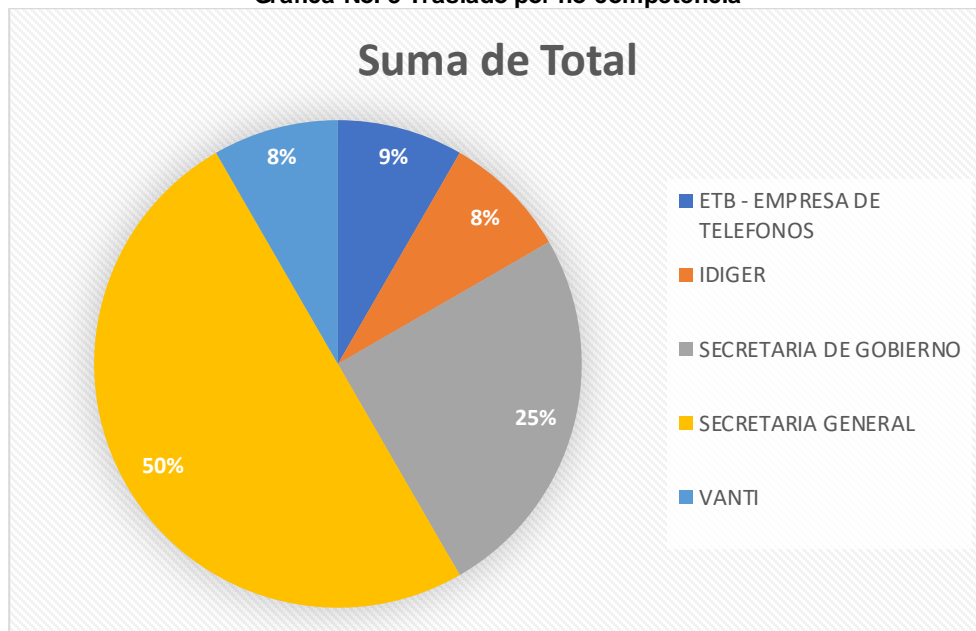
En este mes no se presentaron consultas, solicitud de copias y felicitaciones.

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

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se recibieron once (11) peticiones, las cuales fueron remitidas a la ETB - EMPRESA DE TELEFONOS - IDIGER, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA GENERAL, VANTI

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas efectuadas por la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones, Para el mes analizado, fueron cerradas SETENTA Y CUATRO (74) peticiones.

Tabla No. 1 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

	Subtema	Total	Porcentaje
Fuente:	EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	70	67.96 %
	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	12	11.65 %
	ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	11	10.68 %
	CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	5	4.85 %
	INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	3	2.91 %
	EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	1.94 %
	TOTAL	103	100%00

Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

A continuación, se presenta los datos por cada uno de los subtemas con respuesta definitiva de la entidad:

Tabla No. 2 Subtemas reiterados y/o barreras de acceso

Dependencia	TOTAL	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	37	50.00 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	19	25.68 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	14	18.92 %
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	1	1.35 %
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	4.05 %
TOTAL	74	100%00

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados para el mes de noviembre fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con veinticinco (25) solicitudes, atención de emergencias con diez y nueve (19) requerimientos, certificaciones laborales doce (12).

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. 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 noviembre no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por cada dependencia.

Tabla No. 3 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	1,5	1,72	0	0	0	0	1	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	7,43	7,92	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	7,22	10,25	0	0	10,5	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	0	13,5	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	12	12	0	0	9	0	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

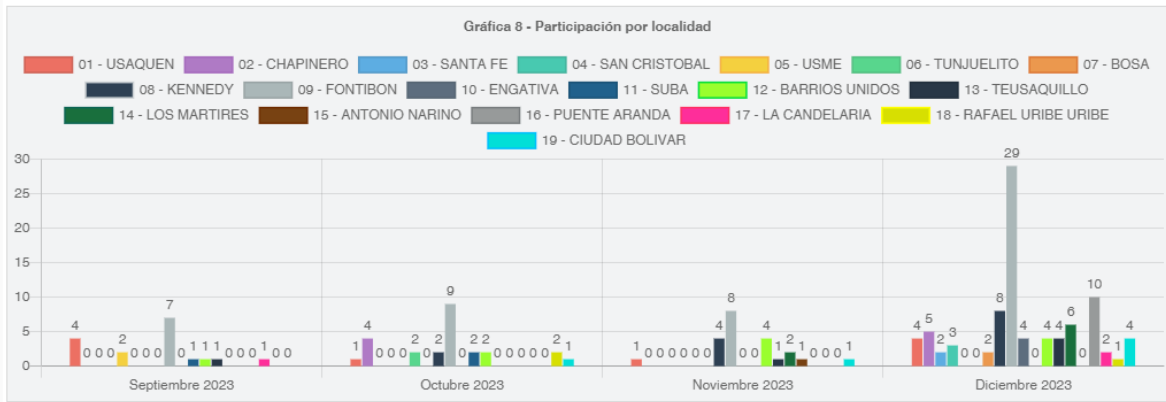
Para el mes de noviembre se encuentra que las acciones realizadas para brindar respuestas oportunas han sido efectivas, como sea que no se encuentra respuesta extemporánea.

8. 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.

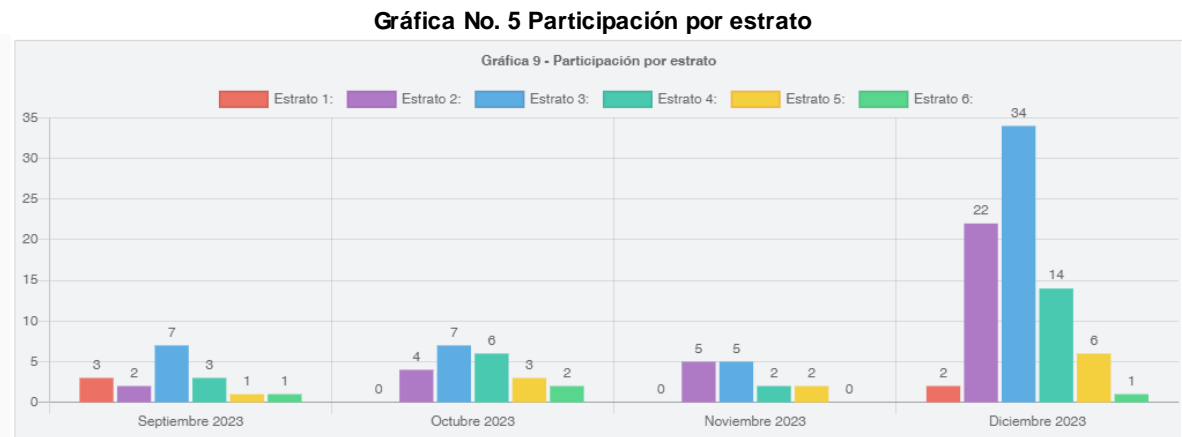
Gráfica No. 4 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de diciembre de 2023, la mayoría de los ciudadanos no registraron la localidad, sin embargo, de quienes lo registraron manifiestan en su mayoría vivir en las localidades de Fontibón, seguida por Puente Aranda.

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

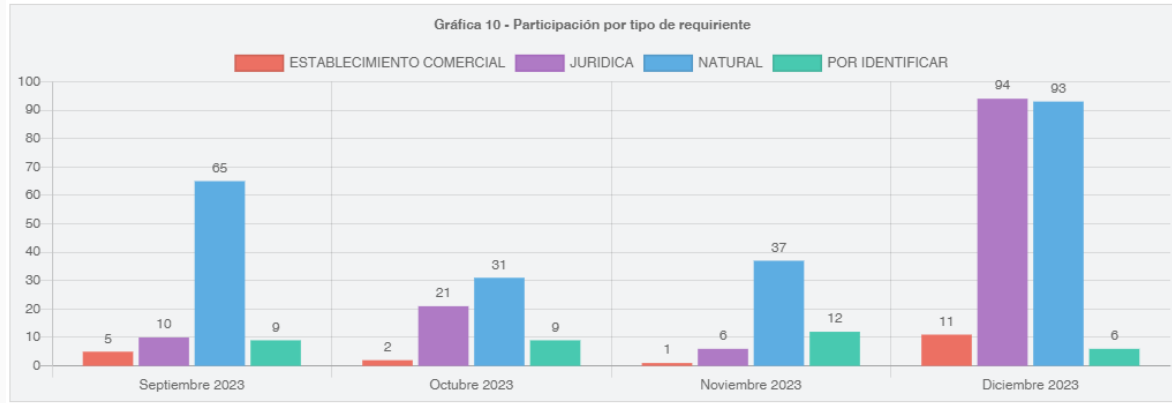
Según la gráfica anterior, treinta y cuatro (34) personas refieren pertenecer al estrato 3, veinte dos (22) del estrato 2, catorce (14) personas del estrato 4, seis (6) del estrato 5 dos (2) del estrato 1, y por último uno (1) del estrato 6.

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

10. 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 Participación por tipo de requirente



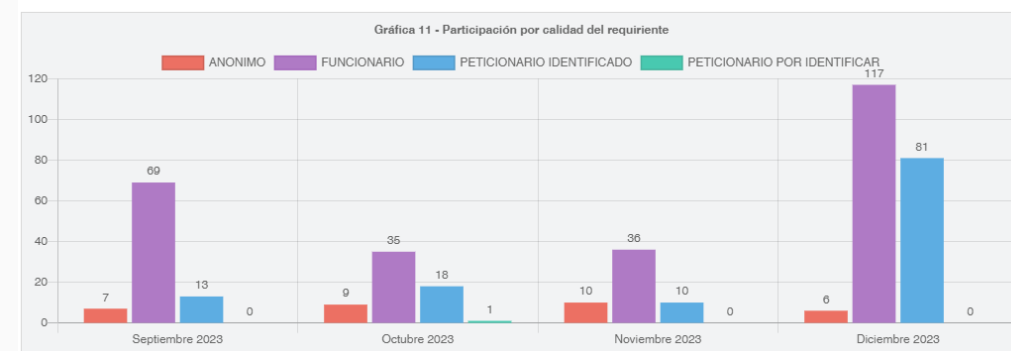
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de doscientos cuatro (204) de los cuales noventa y cuatro (94) se identifica como persona jurídica, noventa y tres (93) como persona natural, once (11) como establecimiento de comercio y seis (6) por identificar

11. 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, jurídica y funcionario, establecimiento comercial, entre otras, para este mes uno (1) no se identificó.

Gráfica No. 7 Calidad por requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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.

12. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron treinta y dos (32) solicitudes por traslado de otras



entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de diciembre de 2023, bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha doscientos cuatro (204) peticiones, ciento cuarenta y ocho (148) requerimientos más que en el mes de noviembre, al verificar con los demás meses del año, se encuentra que es la vigencia que registra el mayor número de requerimientos, esta variación responde a las acciones que se realizan desde la entidad para garantizar el registro total de la solicitudes de la ciudadanía en el sistema de gestión de peticiones conforme a los establecido en el Acuerdo 731 de 2018 y la recomendación realizada de desde la Alcaldía mayor de Bogotá.

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el medio electrónico continúa siendo el de mayor uso mayor uso, ya que por e-mail se atendieron ciento uno (101) peticiones y la web con ochenta y siete (87) peticiones.

Para el período reportado la tipología con mayor participación las peticiones de interés particular y generar ciento veintiocho (128) y sesenta y (67) peticiones respectivamente. Para el mes de diciembre se encuentra que las acciones realizadas para brindar respuestas oportunas han sido efectivas, como sea que no se encuentra respuesta extemporánea. Entre otros aspectos se encuentra que se trasladaron por competencia trece (13) peticiones, se cerraron ciento tres (103) requerimientos, setenta y cuatro (74) del mismo período y veintinueve (29) de otros períodos.

AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL CUERPO OFICILA DE BOMBEROS

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