

INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD ENERO 2024

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.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	5
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)	6
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	6
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	7
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	7
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE	8
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO	8
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8

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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ENERO DE 2024

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 UAE 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 enero de 2024.

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.

Así como en el Acuerdo 731 del 2018 expedido por el Concejo de Bogotá, el artículo 1° enuncia: *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”*

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

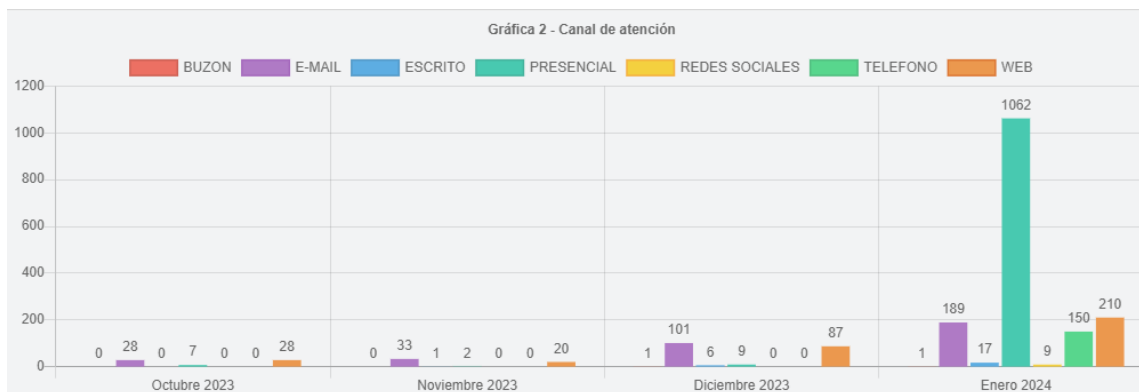
Para el mes de enero de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha un total de mil seiscientos treinta peticiones, (1630) mil trescientos noventa (1390) requerimientos más que en el mes de diciembre, este incremento en el número de peticiones, responde al seguimiento que se vienen realizando a la implementación del Acuerdo 731 del 2018.

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 el canal con mayor interacción fue el presencial con mil sesenta y dos (1062) peticiones y la web con doscientos diez (210) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable ya que disminuye aumento el canal presencial y disminuyo el email con ciento ochenta y nueve (189), telefónico con ciento cincuenta peticiones (150) seguido por el canal telefónico con ciento cincuenta(150) escrito con diecisiete (17) peticiones red social con nueve (09) y buzón de sugerencias con una (1) petición.

No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal de interacción presencial con mil sesenta y dos (1062) a diferencia del mes anterior aumenta su interacción, posesionándose como el canal más utilizado, seguido por el email con ciento ochenta y nueve (189) a comparación de los meses anteriores era uno los canales de mayor interacción; ahora bien se evidencia una variable de aumento en el canal telefónico con ciento cincuenta (150) requerimientos, canal escrito con diecisiete (17) requerimientos red social con nueve (09) a comparación de los últimos tres meses y buzón de sugerencias con un (1) requerimiento sin novedad alguna.

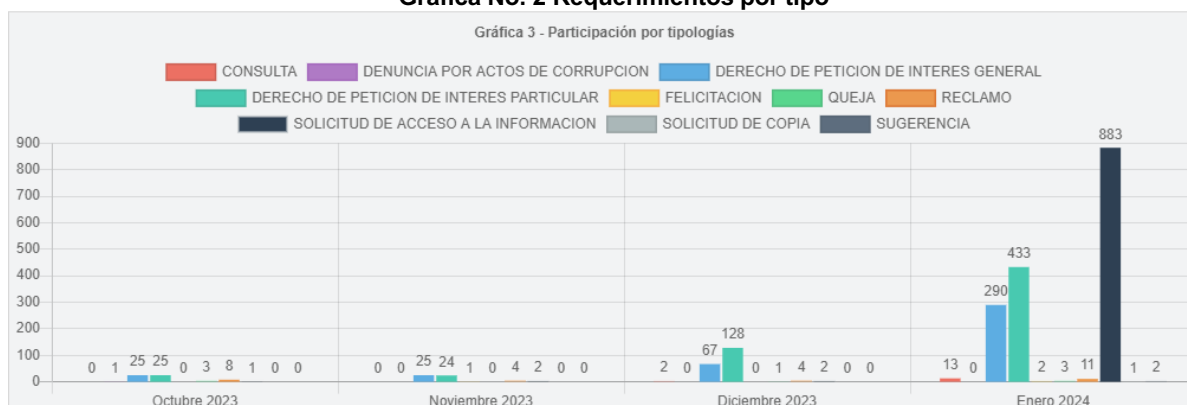
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, pese a su disminución con doscientos diez (210) requerimientos sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad.

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 la tipología con mayor participación es la solicitud de acceso a la información dados a los cambios impartidos por parte de la Alcandía Mayor de Bogotá con ochocientos ochenta y tres (883) seguidos por el derecho de petición de interés particular con cuatrocientos treinta y tres (433) seguido por el derecho de petición de interés general con doscientos noventa (290) presentándose la variable diminutiva en estos dado a que en

los últimos meses eran las tipologías con mayor porcentaje.

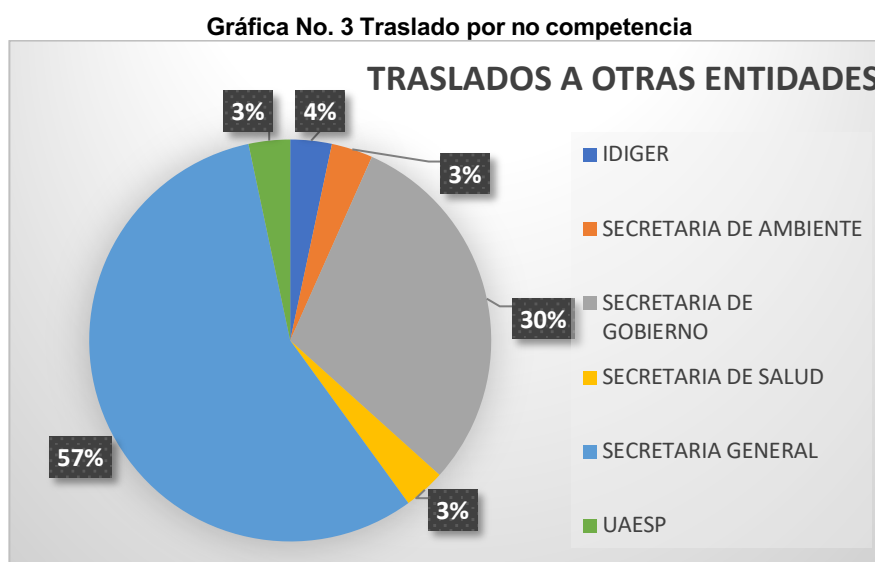
seguidas con una disminución en los reclamos, quejas, denuncias por actos de corrupción.

En este mes se presentaron una (1) consulta, dos (2) felicitaciones una (1) sugerencia y un (1) reclamo, no se presentaron solicitud de copias.

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.

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se recibieron treinta (30) peticiones, las cuales fueron remitidas: IDIGER, SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA GENERAL Y UAESP



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 MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y UNO (1641) peticiones

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1354	82.51 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	248	15.11 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	32	1.95 %
OFICINA JURIDICA	4	0.24 %
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	0.12 %
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0.06 %

TOTAL	1641	100.00%
-------	------	---------

Fuente: 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:

Gráfica No. 5 Subtemas reiterados y/o barreras de acceso

REQUERIMINETO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1645	91.39 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	96	5.33 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	32	1.78 %
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	7	0.39 %
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	3	0.17 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	3	0.17 %
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	3	0.17 %
PROCESO DISCIPLINARIO	3	0.17 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	2	0.11 %
CAMPANAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE LA UAECOB	2	0.11 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0.06 %
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0.06 %
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0.06 %
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0.06 %
TOTAL	1800	100.00%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados para el mes de septiembre fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con mil seiscientos cuarenta y cinco (1645) solicitudes, atención de emergencias con noventa y seis (96) concepto técnico a espectáculos pirotécnicos treinta y dos (32).

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 enero no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. 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.

Gráfica No. 6 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

Dependencia	DPG	DPP	F	Q	R	SG	SI
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2,46	1,58	2	4,5	1	1	1,23
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4,29	4,3	0	0	4	0	1,5
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	0	0	0	9	0	0
OFICINA JURIDICA	15	12	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	8	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	9,24	9,83	0	12	9	0	8,5
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	12	14	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	14	0	0	0	0	0	0

Fuente: **Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha**

DPG: Derecho de petición de interés general
DPP: Derecho de petición de interés particular
F: Felicitación
Q: Queja
R: Reclamo
SG: Sugerencia
SI: Solicitud de información

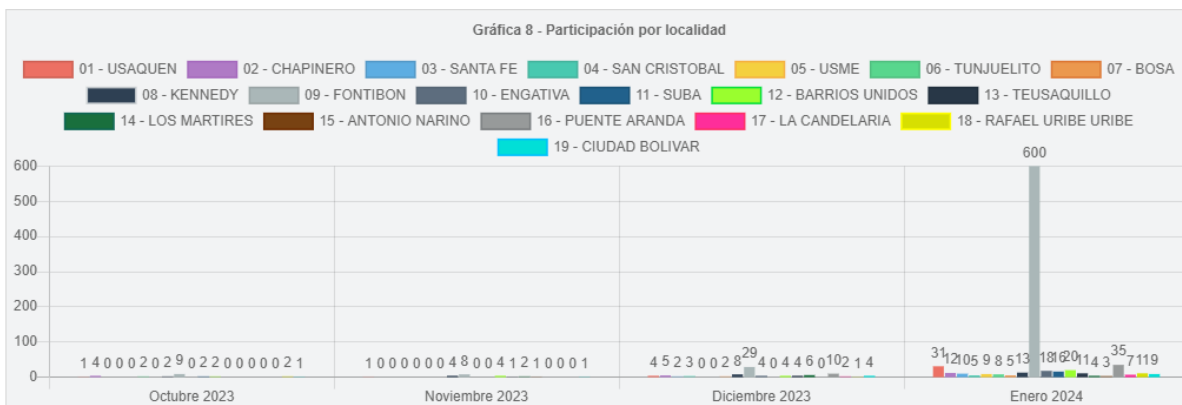
Para el mes de enero se encuentra que las acciones realizadas para brindar respuestas oportunas han sido efectivas, como sea que no se encuentra respuesta extemporánea.

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.

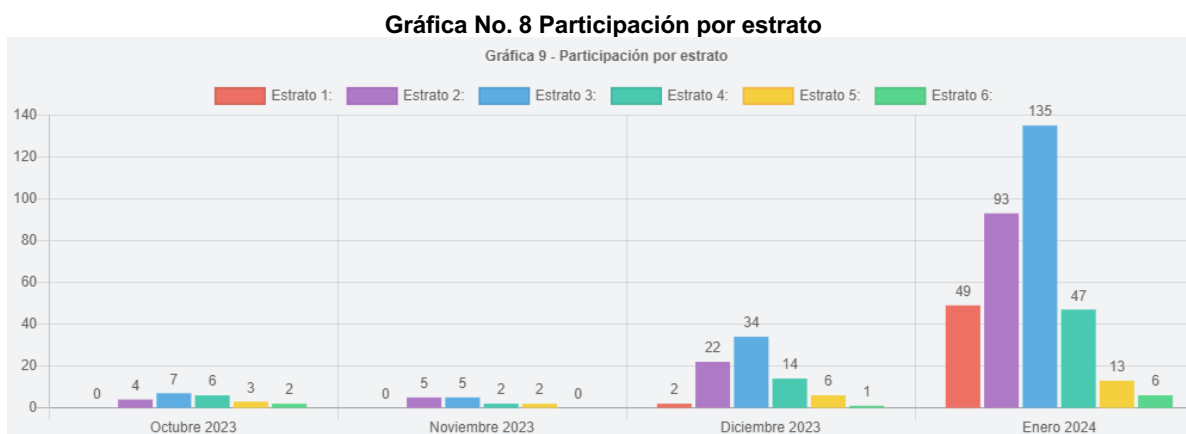
Gráfica No. 7 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de enero de 2024, 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.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

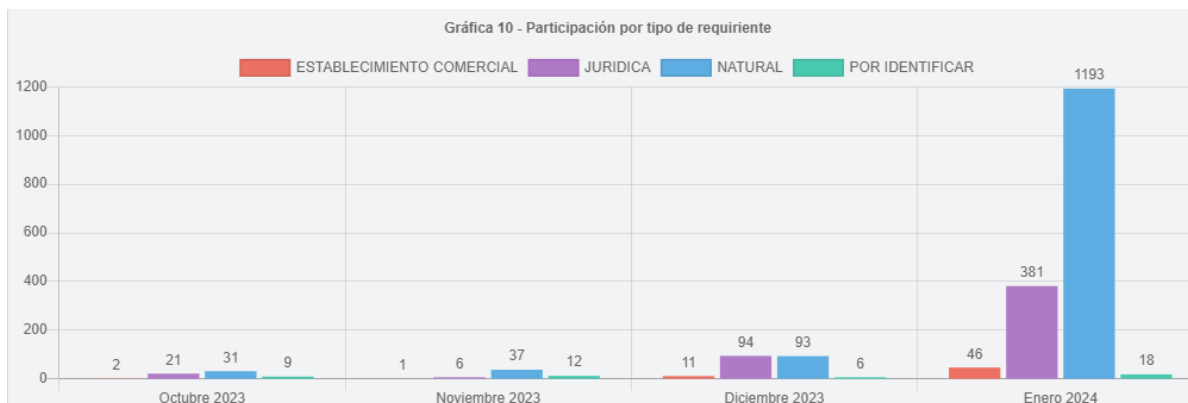
Según la gráfica anterior, ciento treinta y cinco personas refieren pertenecer al estrato 3, noventa y tres del estrato 2, cuarenta y nueve del estrato 1 cuarenta y siete del estrato 4 trece del estrato 5 y seis del estrato 6.

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. 9 Participación por tipo de requirente



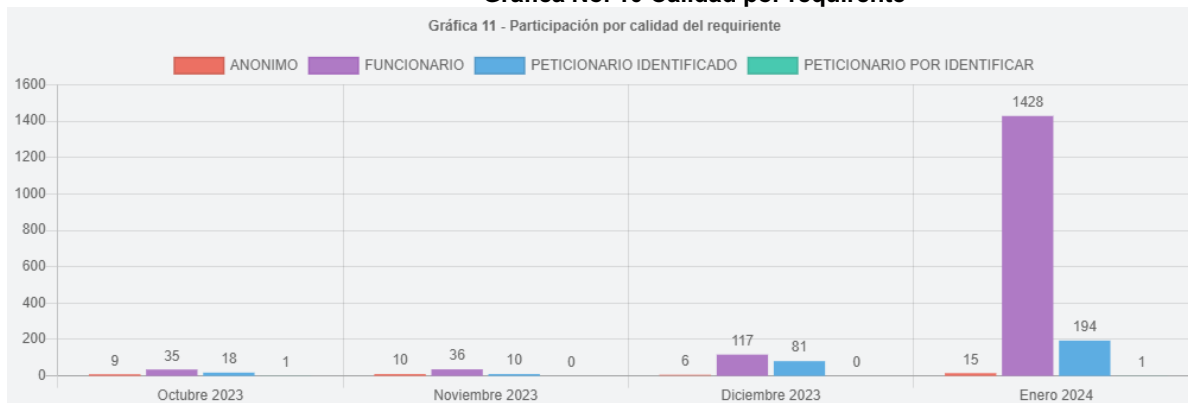
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de mil ciento noventa y tres (1193) de la cuales se identificaron como persona natural trescientos ochenta y uno como persona jurídica cuarenta y seis como establecimiento de comercio , y por definir dieciocho (18).

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, funcionario con mil cuatrocientos veinte ocho, como petitionerio identificado ciento noventa y cuatro, anónimo quince y petitionerio por identificar.

Gráfica No. 10 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.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron veinte ocho (28) 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 enero de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te

escucha mil seiscientos treinta peticiones, (1630) mil trescientos noventa (1390) requerimientos más que en el mes de diciembre .

El medio presencial se posesiona siendo el de mayor uso, con mil sesenta y dos (1062) ya que por web se atendieron doscientos diez (210) peticiones y el email con ciento ochenta y nueve (189) peticiones, seguida por el canal telefónico con ciento cincuenta (150)

La tipología con mayor participación las peticiones de acceso a la información ochocientos ochenta y tres (883) por siguiente el derecho de petición de interés particular con cuatrocientos treinta y tres (433) respectivamente

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

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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

