

INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD FEBRERO 2023

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

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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DE FEBRERO 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 febrero 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

Durante el período reportado se tramitó un total de ciento quince (134) requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, en relación a enero del presente año se presenta un aumento de diecinueve (19) peticiones.

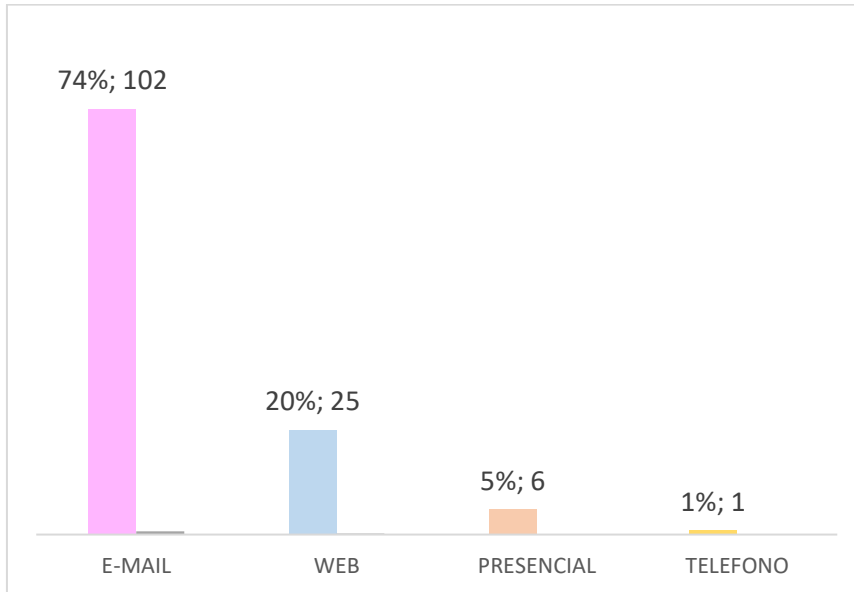
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Subdirección de Gestión del Riesgo, seguido de Servicio a la Ciudadanía y por último Gestión Humana.

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

Durante el mes de febrero el canal con mayor interacción continúa siendo el e-mail con setenta y dos (72) peticiones, seguido por página web con diecinueve (19) solicitudes y de manera presencial con un total de seis (6):

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 se mantiene como el medio más utilizado por la ciudadanía, debido a su fácil acceso y posibles tiempos de respuesta oportunos.

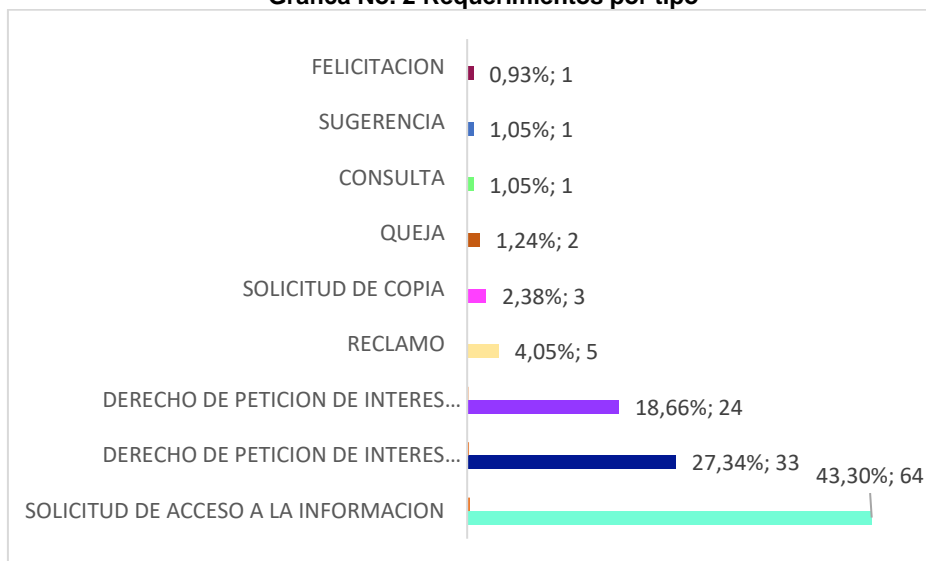
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad. En lo que respecta la atención presencial y el canal telefónico son los medios de menor 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 mes analizado las solicitudes de acceso a la información presentaron la mayor participación, representado en un 43,30% de los requerimientos, es decir, sesenta y cuatro (64) peticiones, seguido por las solicitudes de derecho de petición de interés general con el 27,34% que representa 33 requerimientos, adicional los derechos de petición de interés particular representado en 18,66% que equivale a 24 peticiones, por su parte los reclamos que representan el 4.95% con cinco (5), las solicitudes de copia, las quejas, consultas, sugerencias y felicitación se encuentran entre un 3 % y 1 %.

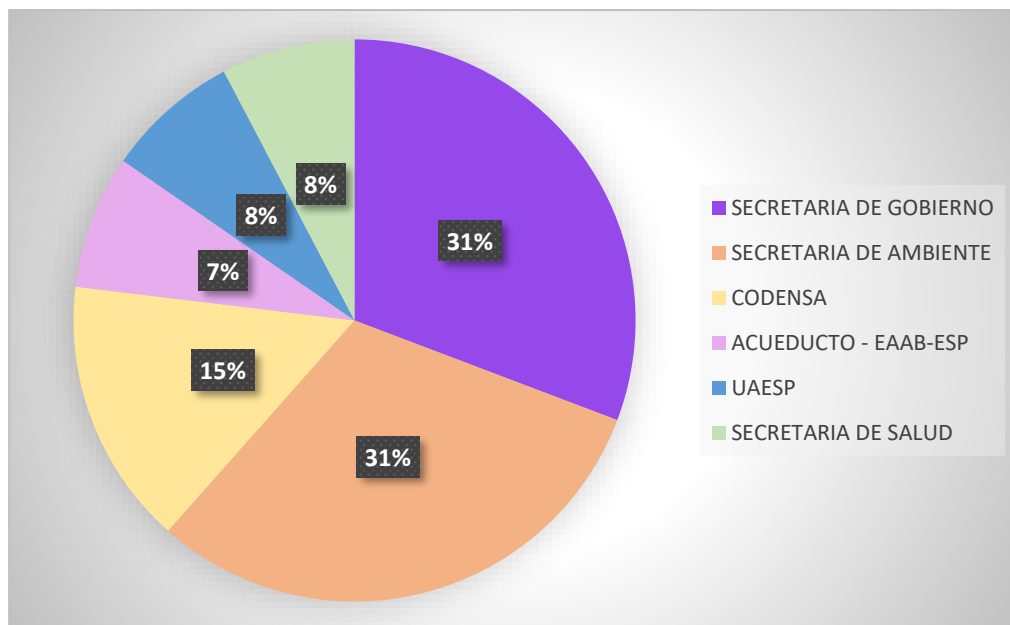
En este mes no se presentaron denuncias por hechos de corrupción.

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 siete (7) peticiones de interés general, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades: Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría de Ambiente, CODENSA, Acueducto, UAESP y Secretaría de Salud, requerimientos de interés particular, se recibieron tres (3) peticiones y fueron remitidas a las entidades de Secretaría de Ambiente, CODENSA y UAESP y finalmente solicitudes de acceso a la información dos (2) peticiones, remitidas a Secretaría de Gobierno y CODENSA.

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia

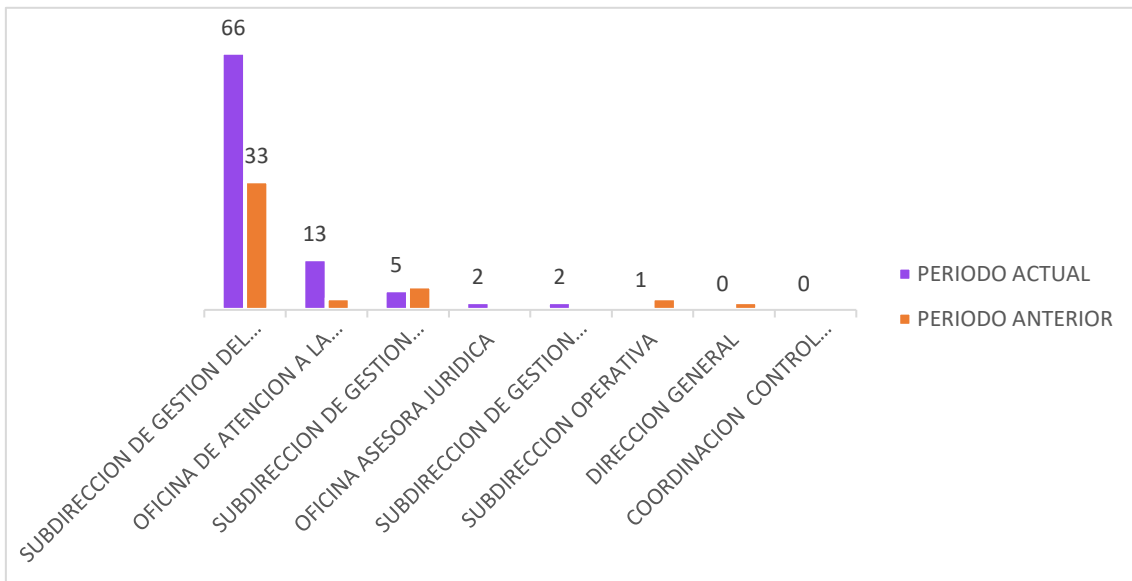


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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.

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes analizado, fueron cerradas ochenta y nueve (89) peticiones y del periodo anterior dieciocho (49), para un total de cien (138) requerimientos.

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



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados para el mes de febrero fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con ochenta y seis (86) solicitudes, las capacitaciones empresariales y comunitarias con diecinueve (19) requerimientos y la atención de emergencias IMER (incendios, materiales explosivos y rescates) con quince (15) peticiones.

Los demás servicios que se ofrecen a la ciudadanía se encuentran entre 4% y 1%.

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 febrero 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

Promedio de Días gestión	Etiquetas de columna								
Etiquetas de fila	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	0	0	0	0	0	0	0	9
DIRECCION GENERAL	0	16	12	0	0	0	0	0	14
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	10	0	0	0	10	0	10
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	1	2	3	3	6	3	0	3
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	6	8	0	0	0	7	0	7
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	10	11	0	12	9	10	7	10
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	15	13	0	0	0	7	0	10
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	11	11	0	0	0	6	0	10
Total general	9	10	10	3	6	8	9	7	9

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

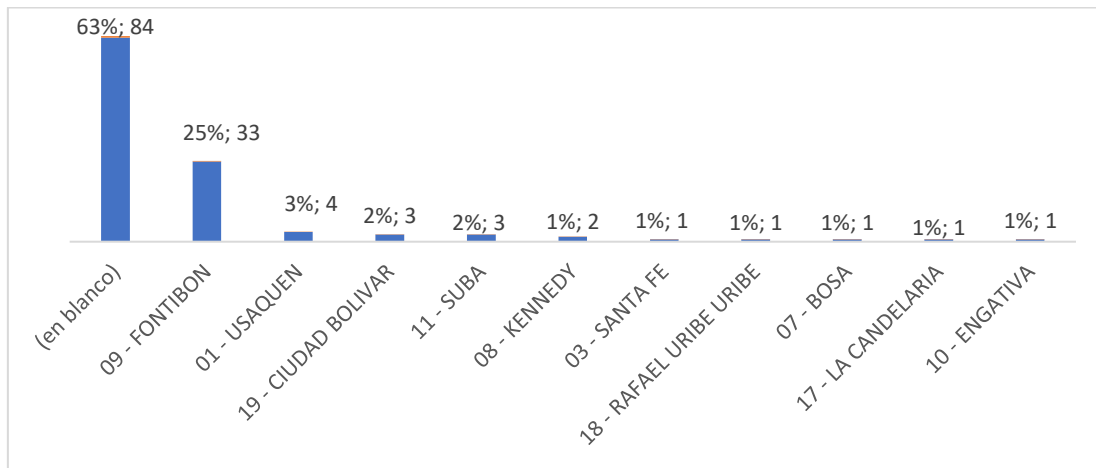
Como se evidencia en la tabla anterior, hubo un solo requerimiento resuelto fuera de los términos legales, correspondiente a un derecho de petición de interés general, sin embargo, desde la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos se siguen implementando medidas como las alertas tempranas para las diferentes áreas con el fin de evitar el vencimiento de las peticiones ciudadanas y así tener una respuesta oportuna a las mismas.

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

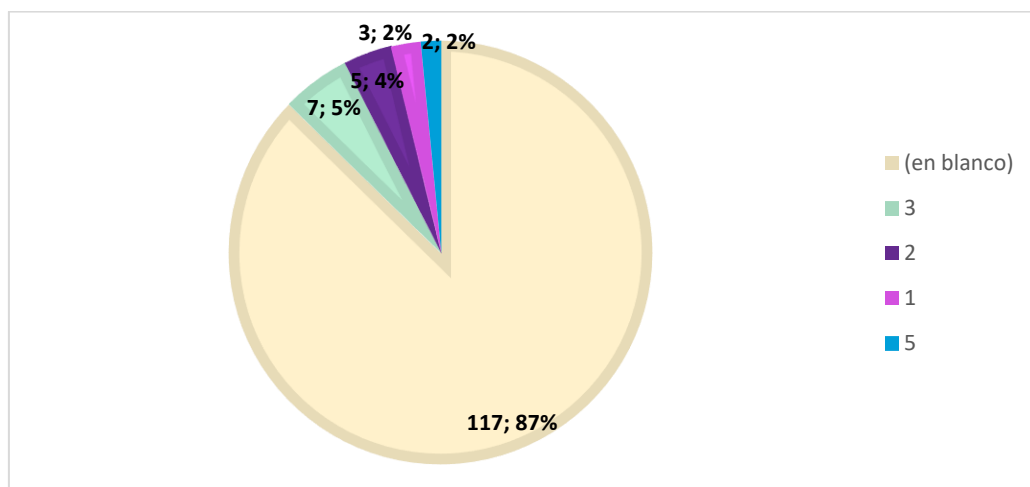


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los requerimientos reportados por la ciudadanía con mayor porcentaje, se encuentra con una participación del 63% en el cual los ciudadanos no indican el lugar de los hechos, seguido de la localidad de Fontibón con un 25%, Usaquén con 4 % y las demás localidades se encuentran entre el 3% y el 1% con relación a la localidad de los hechos.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 8 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

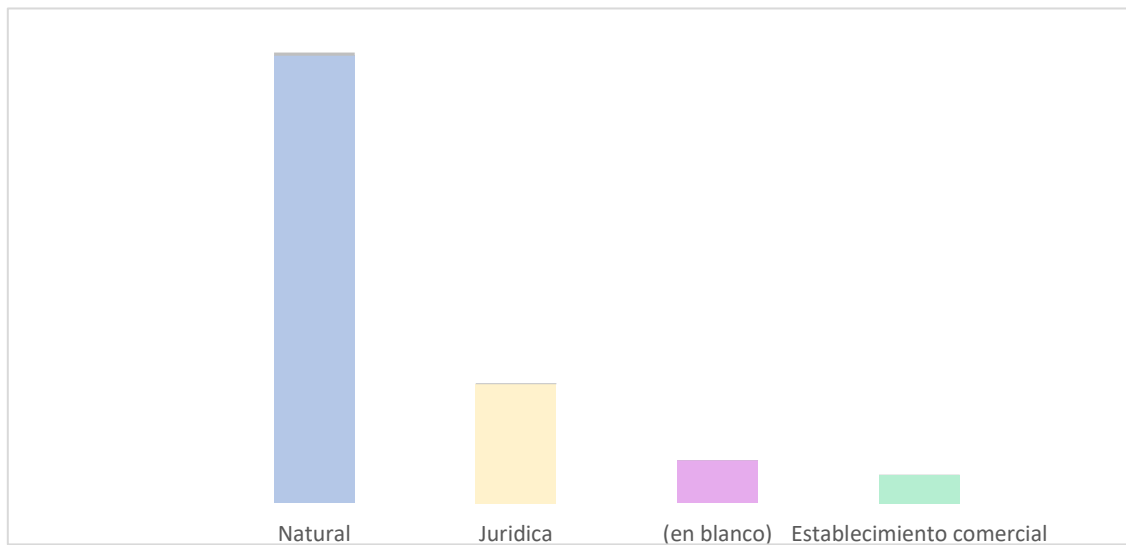
Según la gráfica anterior, ciento diecisiete (117) personas no indicaron su estrato lo que equivale al 87% mientras que en los estratos 1,2,3 y 5, la participación fue del 13%.

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



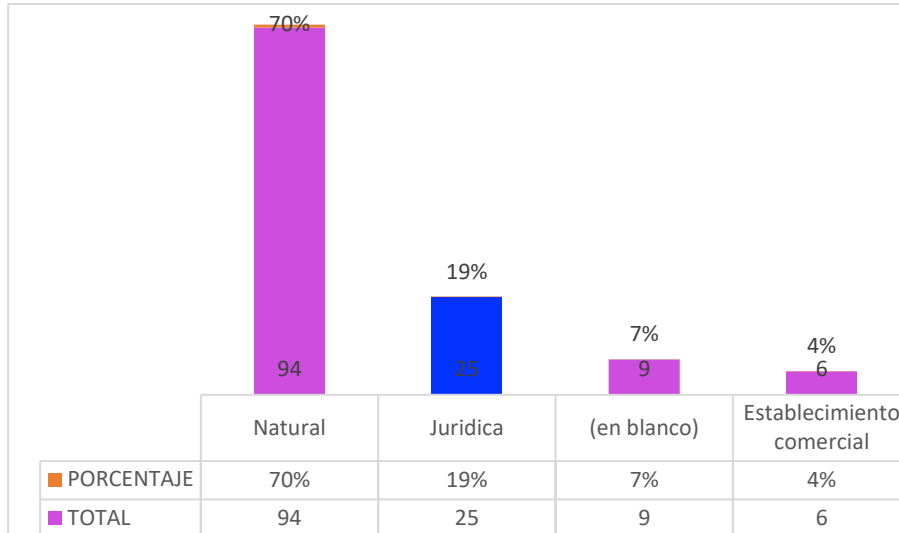
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de noventa y cuatro (94) ciudadanos identificados como persona natural, veinticinco (25) ciudadanos se cómo persona jurídica, nueve (9) ciudadanos que no indican su calidad y seis (6) fueron registrados como establecimiento comercial.

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. De la cual se identifican y se discrimina en el ítem No 11.

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 dedicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

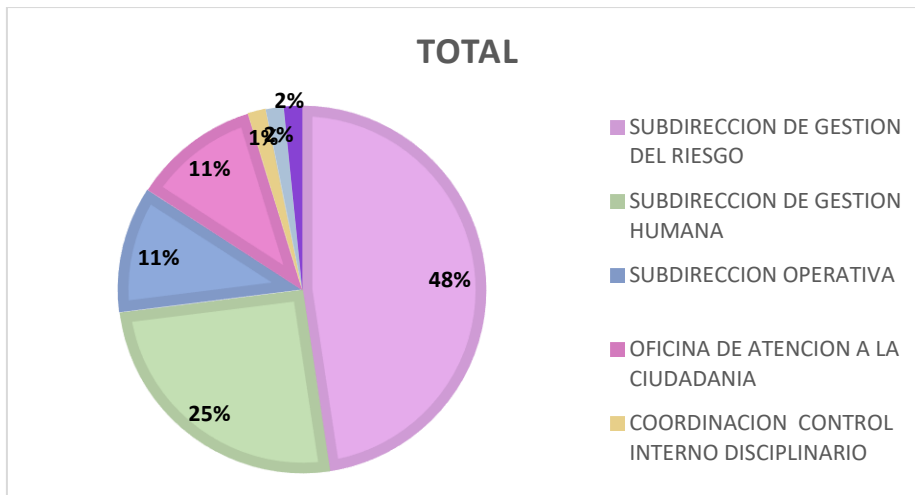
Durante el periodo reportado, se recibieron ciento cuarenta y cinco (145) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de febrero de 2023), se evidenció que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía sesenta y tres (63) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos 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 1952 de 2019, el cual se remite a Control Interno Disciplinario para su gestión.

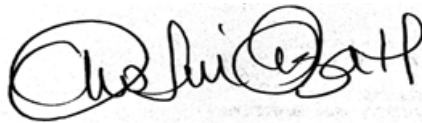
Gráfica No. 11 Seguimiento a pendientes



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se evidencia que para el mes de febrero de 2023 se recibieron ciento treinta y cuatro (134) peticiones, lo que demuestra un incremento de diecinueve (19) peticiones en comparación al mes de enero del presente año, donde se recibieron ciento dos (102) requerimientos en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha.
2. El canal de mayor interacción por la ciudadanía sigue siendo el e-mail representado en un 74%, se puede concluir que es un mecanismo de atención fácil acceso para la ciudadanía.
3. Los requerimientos de solicitud de acceso a la información presentaron la mayor participación, representado por el 43,30%, a diferencia de las demás modalidades de peticiones.
4. Se evidenció que la expedición de concepto técnico de bomberos para establecimientos de comercio es la tipología más consultada por los ciudadanos, con 86 peticiones en el mes analizado.
5. Se pudo identificar con el presente informe que el tiempo promedio de respuesta ha aumentado, con nueve (9) días hábiles en la gestión, esto se debe a la cantidad de solicitudes, recibidas para el mes del presente informe.
6. Se demuestra que para este mes hubo un aumento de las peticiones ciudadanas, sin embargo se sigue trabajando para hacer un buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” se debe seguir cumpliendo los términos previstos en la Ley respecto a los tiempos oportunos de las respuestas; así mismo desde el área de Servicio a la Ciudadanía se siguen gestionando medidas para evitar el vencimiento de las peticiones como los son las alertas tempranas, charlas con los designados de las dependencias y mesas de trabajo con el fin de orientar todo el tema de PQRSD y generar cada vez resultados favorables para los ciudadanos.



AMALIN 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: Flor Angélica Espinosa - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

