

INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

JUNIO 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.....	4
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	5
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN).....	5
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	5
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	6
.....	6
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	6
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	7
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	7

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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JUNIO 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 junio 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 junio de 2023, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha un total de 95 peticiones, 68 peticiones más que durante el mes de mayo. El aumento responde a que a partir del mes de junio se contó con más personal y fue posible cargar las peticiones recibidas por correo electrónico al sistema Bogotá te escucha.

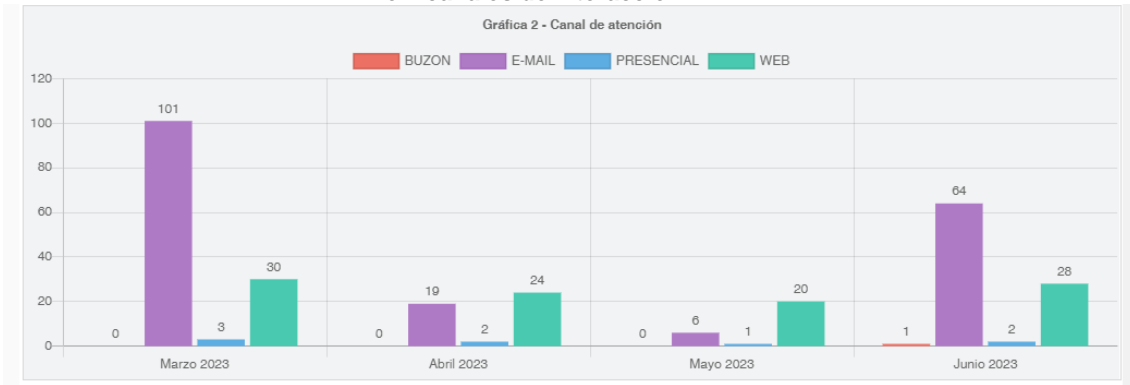
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos continúan siendo: Subdirección de Gestión del Riesgo, seguido por la Subdirección de Gestión Corporativa y Talento Humano.

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 64 peticiones y la web con 28 peticiones y tan solo dos presencial y una por buzón de sugerencias, ya que no fue posible resolver de manera inmediata el requerimiento del ciudadano:

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 en los últimos tres meses, debido a su fácil acceso y posibles tiempos de respuesta oportunos.

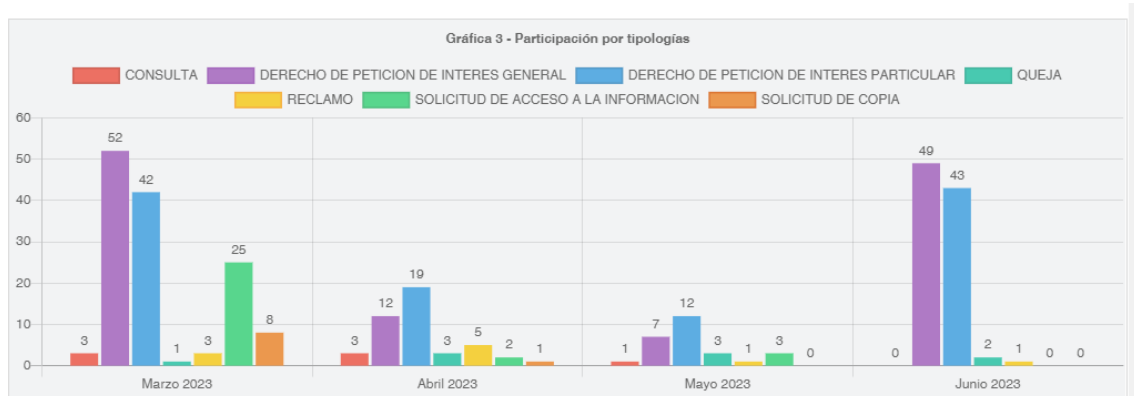
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad. En lo que respecta la atención presencial y el canal telefónico son los medios de menor 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 peticiones de interés general presentaron la mayor participación con cuarenta y nueve (49) peticiones representadas el 52% del total de los requerimientos, seguido por las solicitudes de derecho de petición de interés particular con el 45% que representa cuarenta y tres (43) requerimientos, mientras que las quejas y reclamos se encuentran por debajo del 2% de representación.

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 TRES (3) peticiones, las cuales fueron remitidas a la Secretaría Distrital de Gobierno.

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas efectuadas por la entidad, durante el período reportado.

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	F	%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	15	37.50 %
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	11	27.50 %
SUBDIRECCION OPERATIVA	7	17.50 %
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	4	10.00 %
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	7.50 %

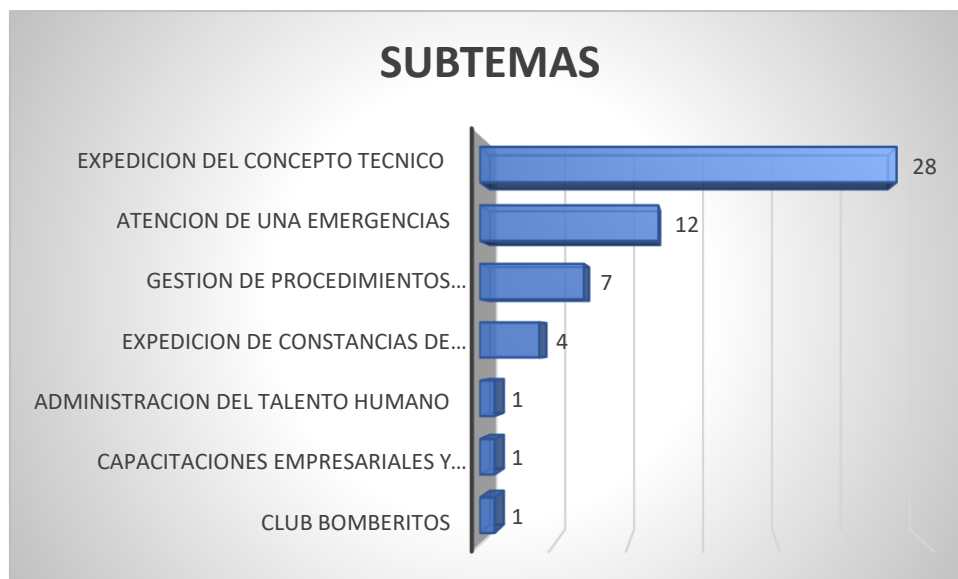
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes analizado, fueron cerradas cuarenta (40) peticiones.

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 junio fueron: expedición de conceptos

técnicos para establecimientos de comercio con veinte y ocho (28) solicitudes, atención de emergencias con doce (12) requerimientos, procedimientos contractuales siete (7)

Los demás servicios que se ofrecen a la ciudadanía se encuentran entre 7% 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 abril 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.

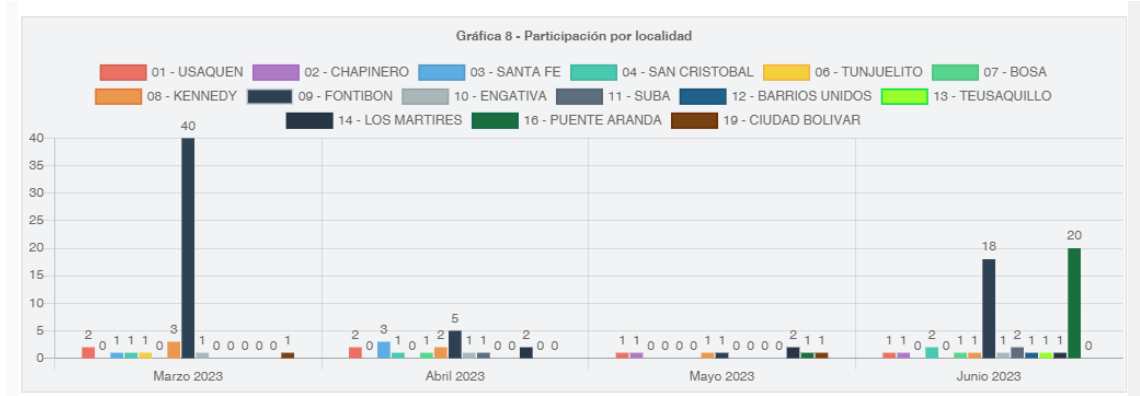
Para el mes de junio se encuentra una adecuada oportunidad en las respuestas emitidas con tan solo una petición con extemporánea por tres días, se adelanta seguimiento con el área técnica encargada, y se recomienda tomar las acciones pertinentes para evitar que suceda nuevamente.

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.

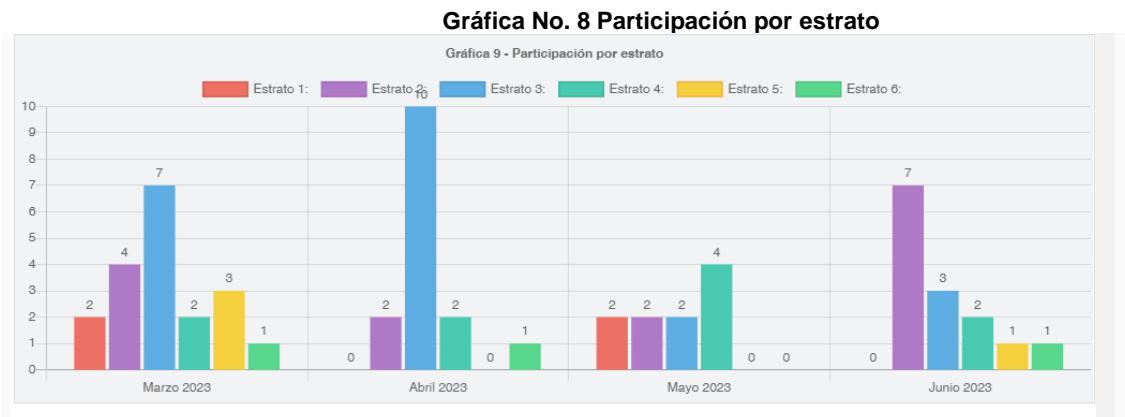
Gráfica No. 7 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los requerimientos reportados por la ciudadanía con mayor porcentaje, se encuentra con una participación del 21% en el cual los ciudadanos indican pertenecer a la localidad de Puente Aranda del lugar de los hechos, seguido de la localidad de Mártires con un 19%, las demás localidades se encuentran por debajo del 2% de representación

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

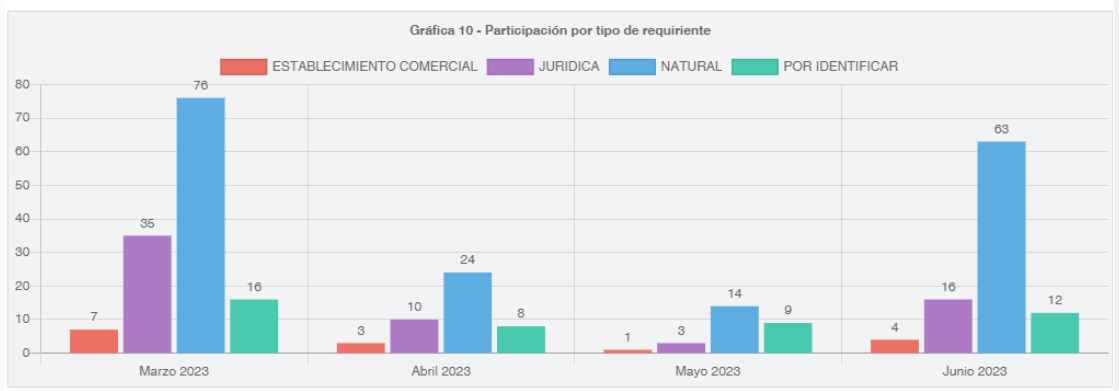
Según la gráfica anterior, siete (7) refiere pertenecer al estrato 2, los estratos 3, 4, 5 y 6, se encuentran por debajo del 2%.

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

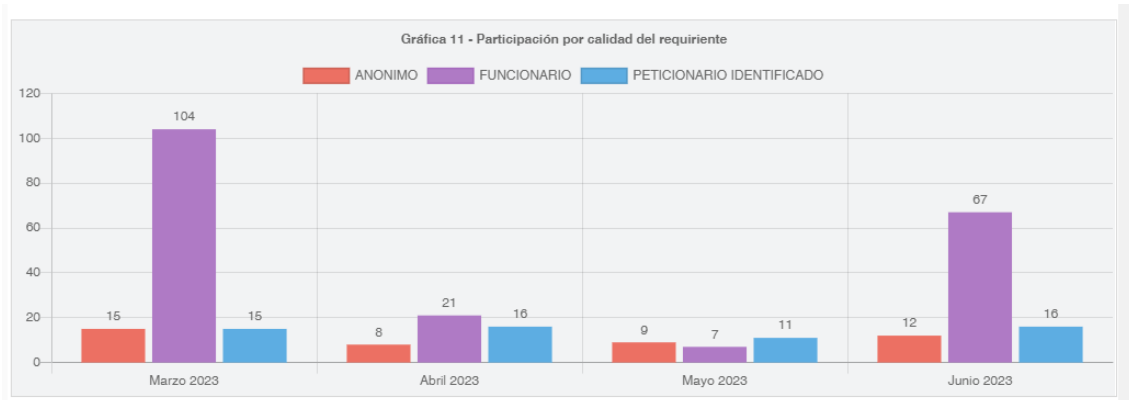
Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de sesenta y tres (63) ciudadanos identificados como persona natural, diez y seis como persona jurídica, doce (12) ciudadanos que no indican y cuatro (4) fueron registrados como establecimiento comercial.

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, jurídica y funcionario, establecimiento comercial, entre otras.

De la ciudadanía registrada sesenta y siete (67) se identifican como funcionarios, diez y seis (16) como petionario y doce (12) no se identifican.

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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

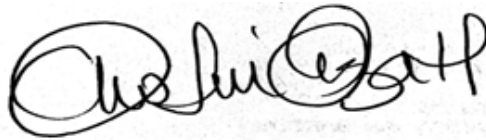
Para el mes de junio de 2023, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha un total de 95 peticiones, 68 peticiones más que durante el mes de mayo. El aumento responde a que a partir del mes de junio se contó con más personal y fue posible cargar las peticiones recibidas por correo electrónico al sistema Bogotá te

escucha.

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que continúan siendo de mayor el canal electrónico e-mail con 64 peticiones y la web con 28 peticiones y tan solo dos presencial y una por buzón de sugerencias, ya que no fue posible resolver de manera inmediata el requerimiento del ciudadano.

Para el período reportado la tipología con mayor participación son las peticiones de interés general, seguidas por las peticiones de interés particular.

Para el mes de junio se encuentra una adecuada oportunidad en las respuestas emitidas con tan solo una petición con extemporánea por tres días, se adelanta seguimiento con el área técnica encargada, y se recomienda tomar las acciones pertinentes para evitar que suceda nuevamente.



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

