

INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD MARZO

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 REQUIRENTE	9
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	9
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	10
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 MARZO 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 marzo 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 comparación con el mes de febrero de 2023 no se presentó variación, ya que se tramitó el mismo número de requerimientos.

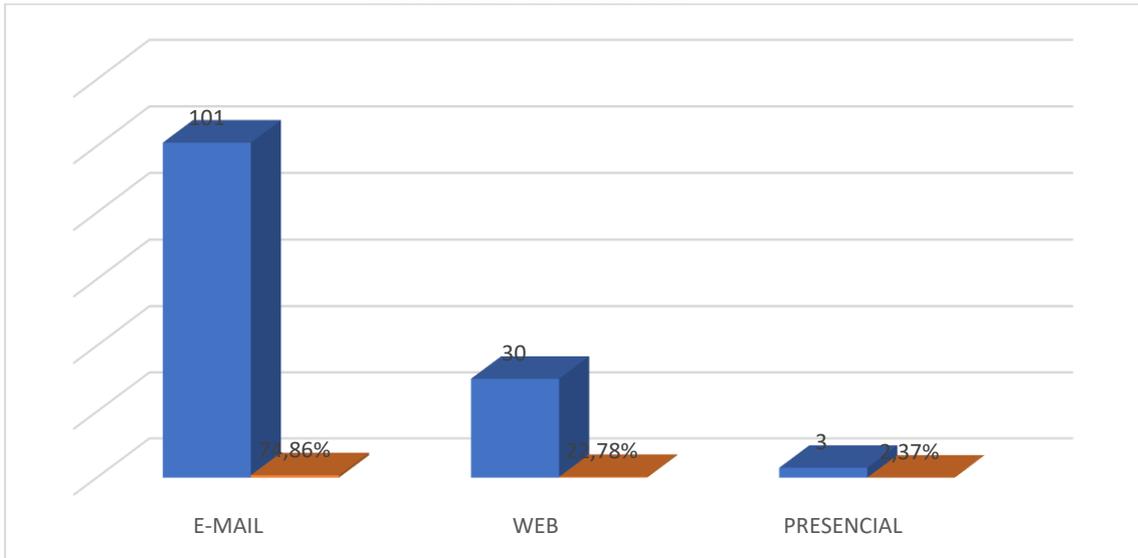
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Subdirección de Gestión del Riesgo, seguido por la Subdirección de Gestión Corporativa.

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 marzo el canal con mayor interacción continúa siendo el e-mail con ciento un (101) peticiones, seguido por página web con treinta (30) solicitudes y de manera presencial tres (3):

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.

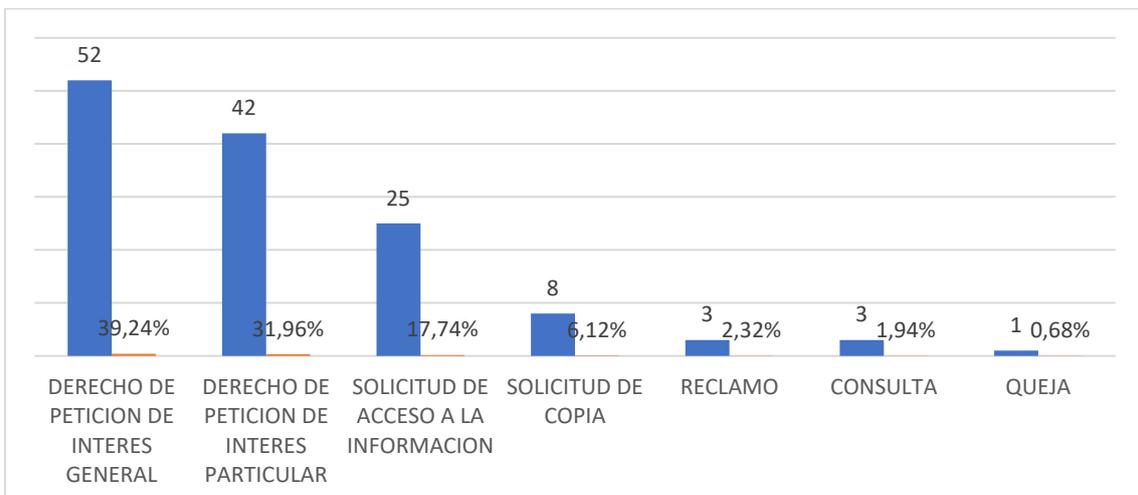
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad. En lo que respecta la atención presencial y el canal telefónico son los medios de menor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

Grafica 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 el 39% de los requerimientos, es decir, cincuenta y dos (52) peticiones, seguido por las solicitudes de derecho de petición de interés particular con el 32% que representa 42 requerimientos, por parte las solicitudes de información representaron el 17.7% de requerimientos, es decir 25 solicitudes, las demás tipologías representan el 15% de requerimientos.

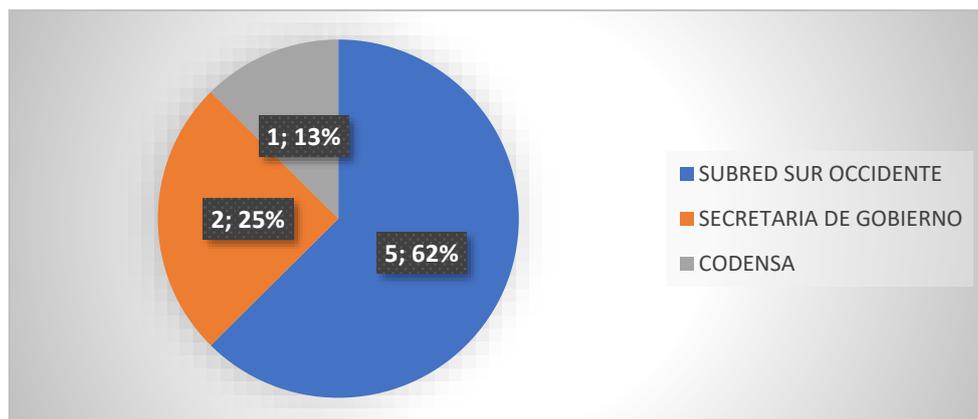
En este mes no se presentaron denuncias por hechos de corrupción.

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 ocho (8) peticiones de interés general, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades: Secretaría Distrital de Gobierno, CODENSA y Secretaría de Salud.

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia

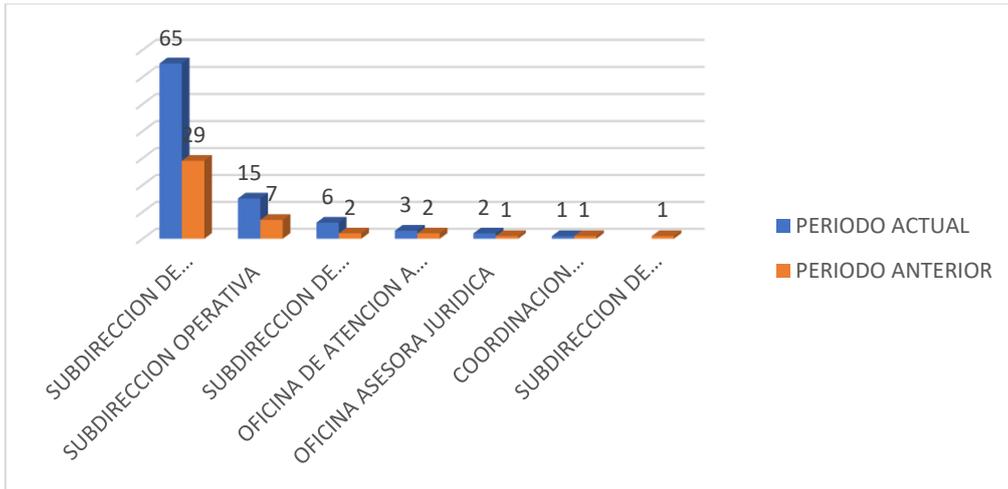


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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



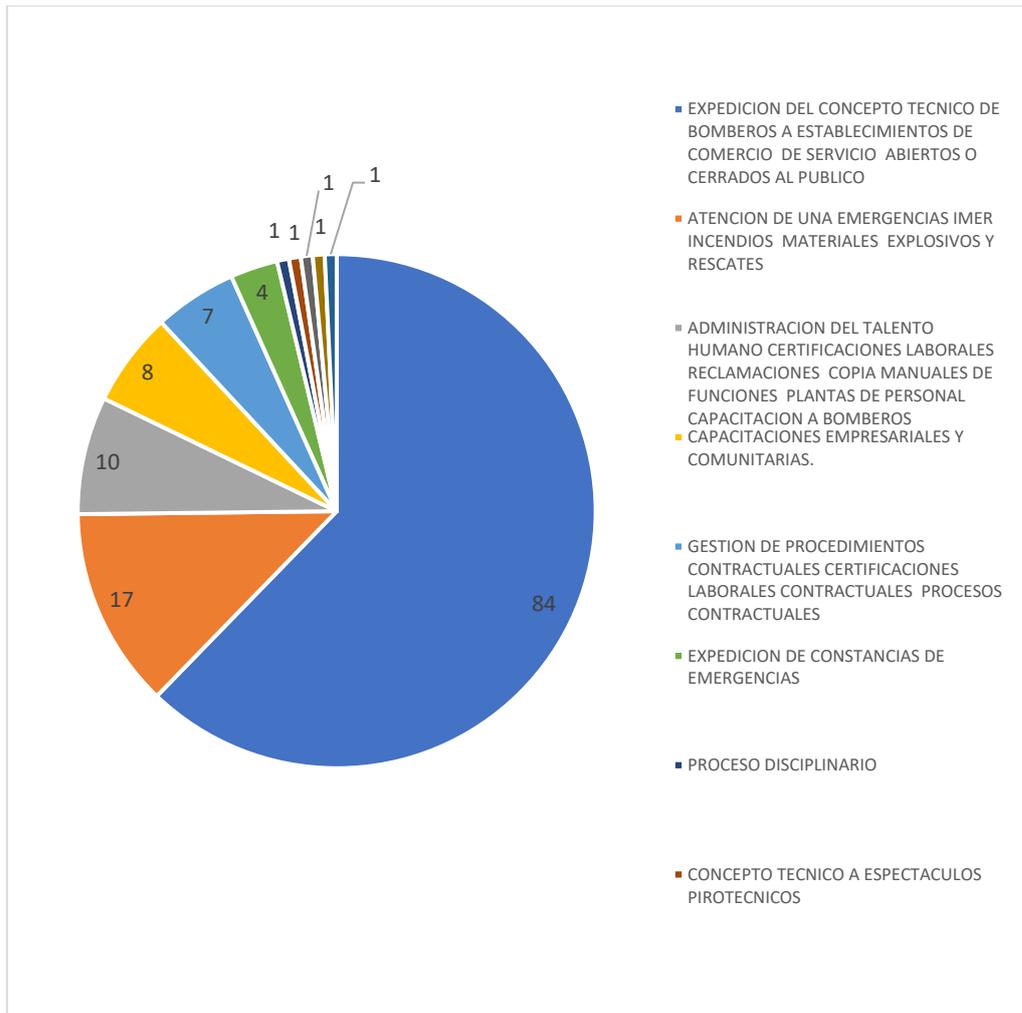
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes analizado, fueron cerradas noventa y dos (92) peticiones y del periodo anterior cuarenta y tres (43), para un total de ciento treinta y cinco (135) 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 marzo fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con ochenta y cuatro (84) solicitudes, atención de emergencias con diez y siete (17) requerimientos y gestión de Talento humano con diez (10) peticiones.

Los demás servicios que se ofrecen a la ciudadanía se encuentran entre 5% 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 marzo 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	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
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	14	0	0	0	0	0	0	14
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	10	13	0	0	15	7	0	11
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	4	12	0	0	0	10	0	10
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	9	9	0	0	10	10	10	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	9	7	7
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	0	0	6	0	0	0	6
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	1	6	0	0	1	0	2
TOTAL	5	9	10	6	6	11	10	8	9

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

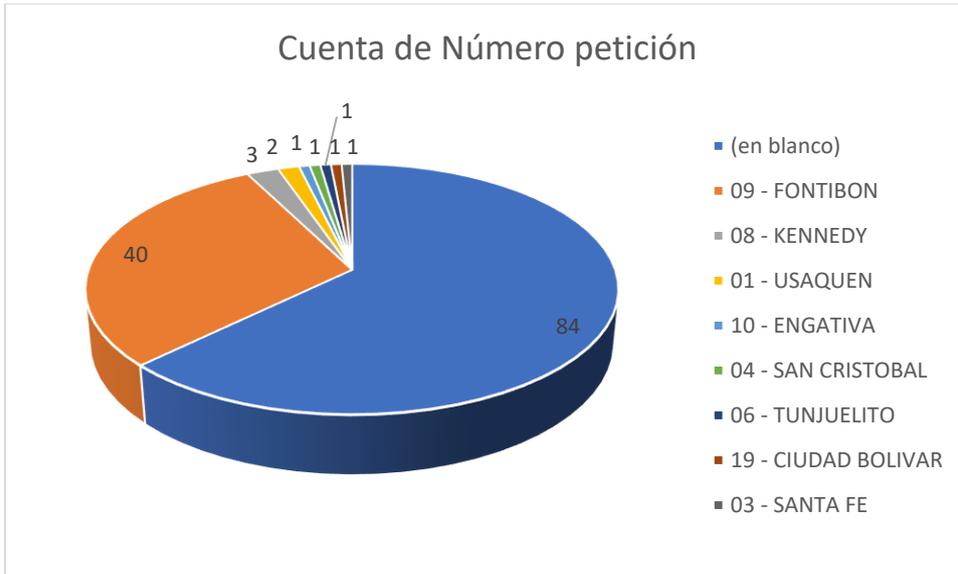
Como se evidencia en la tabla anterior, para el período reportado no hubo requerimientos con respuesta extemporánea.

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

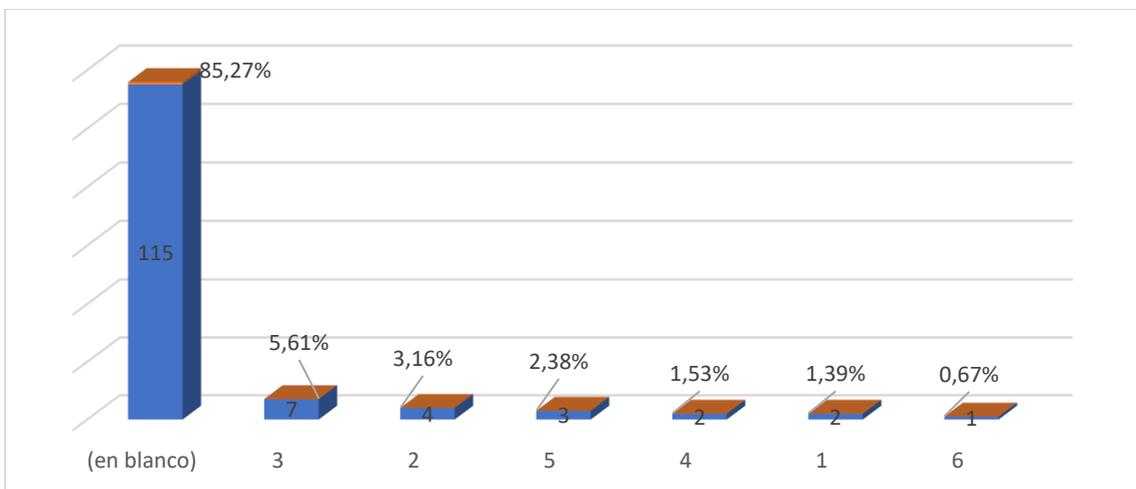


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los requerimientos reportados por la ciudadanía con mayor porcentaje, se encuentra con una participación del 65% en el cual los ciudadanos no indican el lugar de los hechos, seguido de la localidad de Fontibón con un 28%, Kennedy con 3% y las demás localidades se encuentran por debajo del 2%.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 8 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

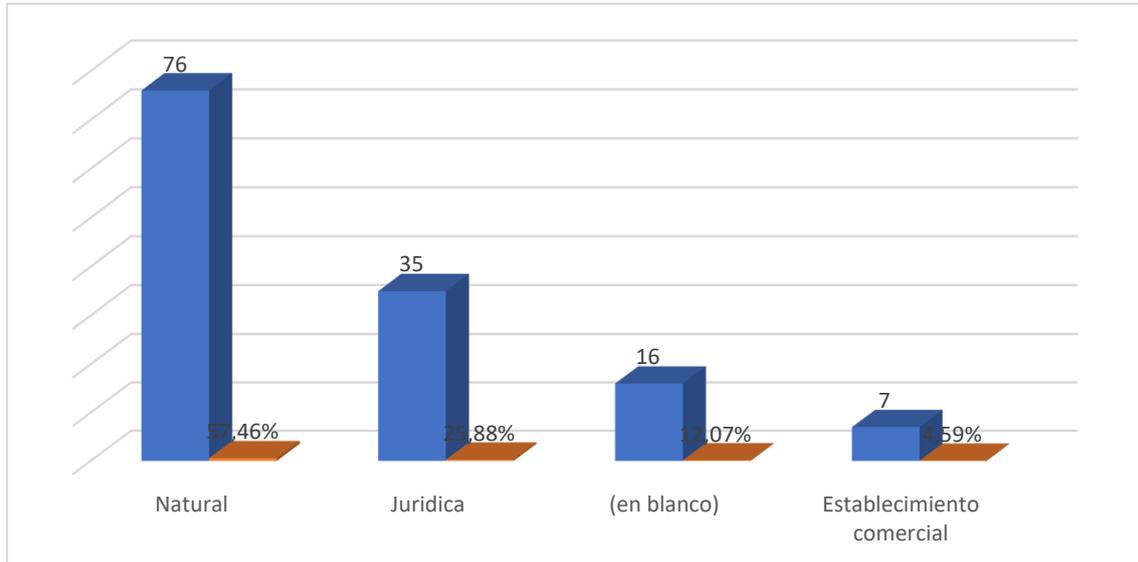
Según la gráfica anterior, ciento quince (115) personas no indicaron su estrato lo que equivale al 85% mientras que el 5% refiere pertenecer al estrato 3, los los estratos 1,2, 4, 5 y 6 , se encuentran por debajo del 3%.

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



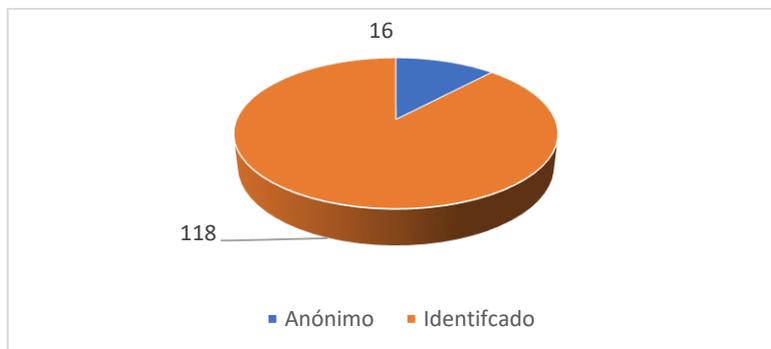
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de setenta y seis (76) ciudadanos identificados como persona natural, treinta y cinco (35) ciudadanos se cómo persona jurídica, diez y seis (16) ciudadanos que no indican su calidad y siete (7) 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 ciento diez y ocho (118) y diez y seis (16) no se identificaron.

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

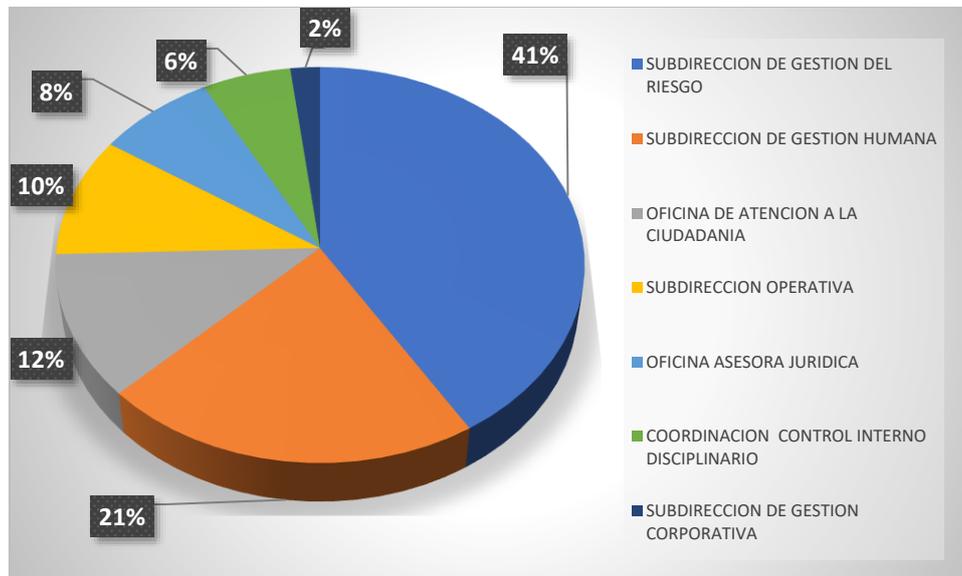
Durante el periodo reportado, se recibieron cuarenta y tres (43) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base se evidenció que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía cincuenta y un (51) 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

Para el mes de marzo de 2023 y conforme a la guía de elaboración de informes se encuentra que Bomberos Bogotá, tiene un registro de 134 peticiones, en comparación con el mes de febrero de 2022 no tuvo variación ya que en dicho mes se registraron el mismo número de registros. Mientras que, en relación con el mes de marzo de 2022, se encuentra una disminución de 174 registros ya que en dicho periodo se reportaron un total de 174 peticiones.

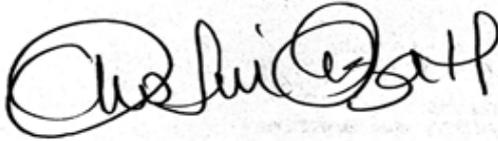
Se presume que esta disminución responde a las acciones que se han venido implementando en la entidad como la capacitación personalizada a la ciudadanía para el manejo del portal de servicios para la solicitud y trámite de concepto técnico.

Por otra parte, se evidencia que al igual que el mes de febrero la tipología de petición

de mayor frecuencia es Solicitud de información y el tema más recurrente todo lo relacionado con la expedición de conceptos técnicos.

Finalmente, los canales más recurrentes continúan siendo los virtuales Web e E-mail, los cuales se fortalecieron a partir de la emergencia sanitaria.

Por otra parte, y a fin de mejorar el trámite de los requerimientos se fortalece el proceso de acompañamiento y capacitación a las dependencias, así como la generación de alertas tempranas.



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

