

INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

MAYO 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. 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
.....	7
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	8
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	9
14. PENDIENTES	9
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	9

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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MAYO 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 mayo 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 veintisiete (27) requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, en comparación con el mes de abril de 2023 se presenta una disminución de diez ocho (18) requerimientos.

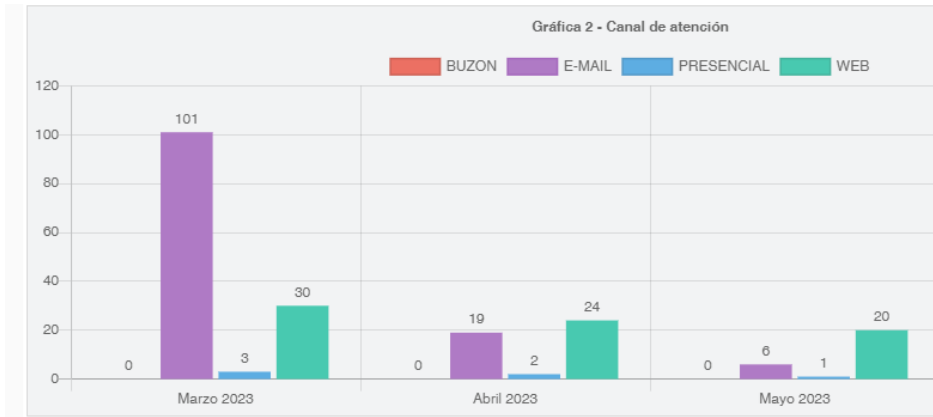
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Subdirección de Gestión del Riesgo, seguido por la Subdirección de Gestión Corporativa y Talento Humano.

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 la web con veinte (20), e-mail con seis (6) y tan solo una (1) de manera presencial, 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.

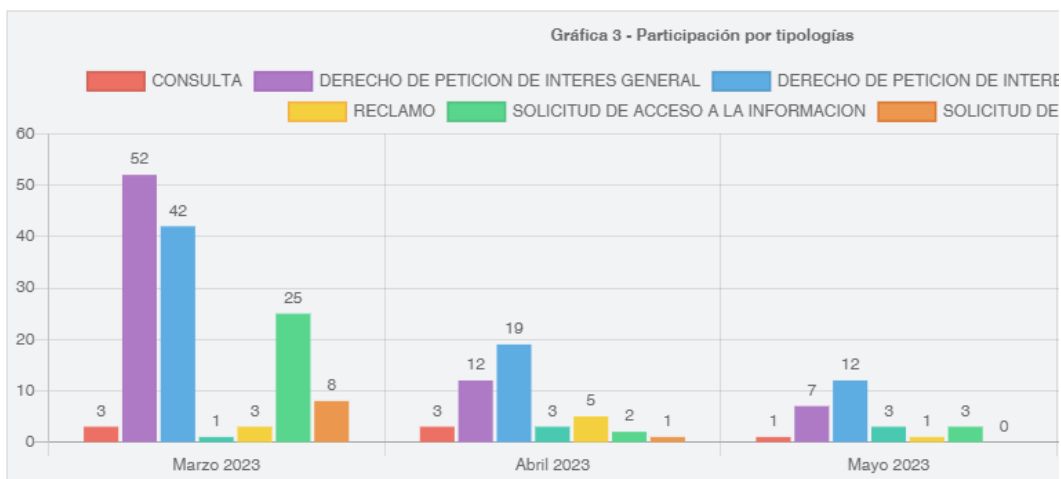
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad. En lo que respecta la atención presencial y el canal telefónico son los medios de menor 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 doce (12) peticiones representadas el 44% del total de los requerimientos, seguido por las solicitudes de derecho de petición de interés general con el 11% que representa tres (3) requerimientos al igual que las solicitudes de

información.

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 seis (6) peticiones, las cuales fueron remitidas a la Secretaría Distrital de Gobierno y Secretaría de Ambiente

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia

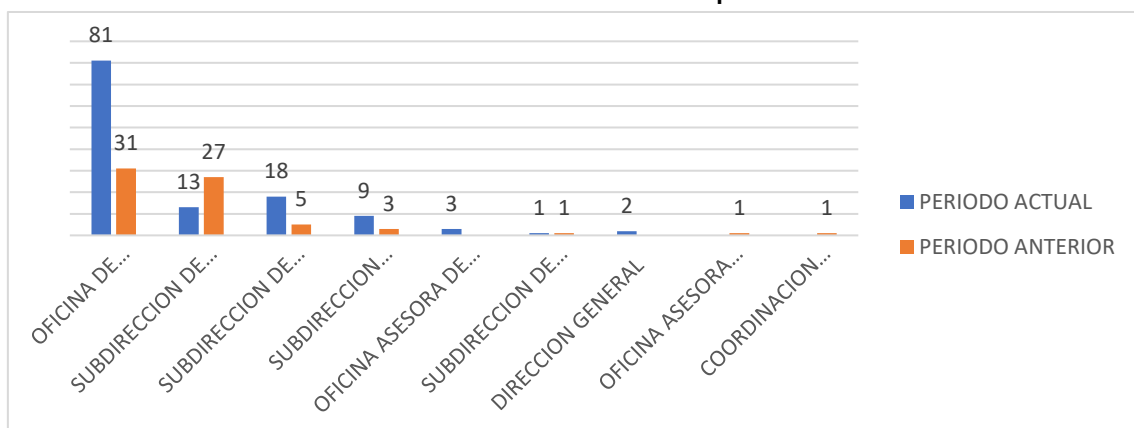


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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

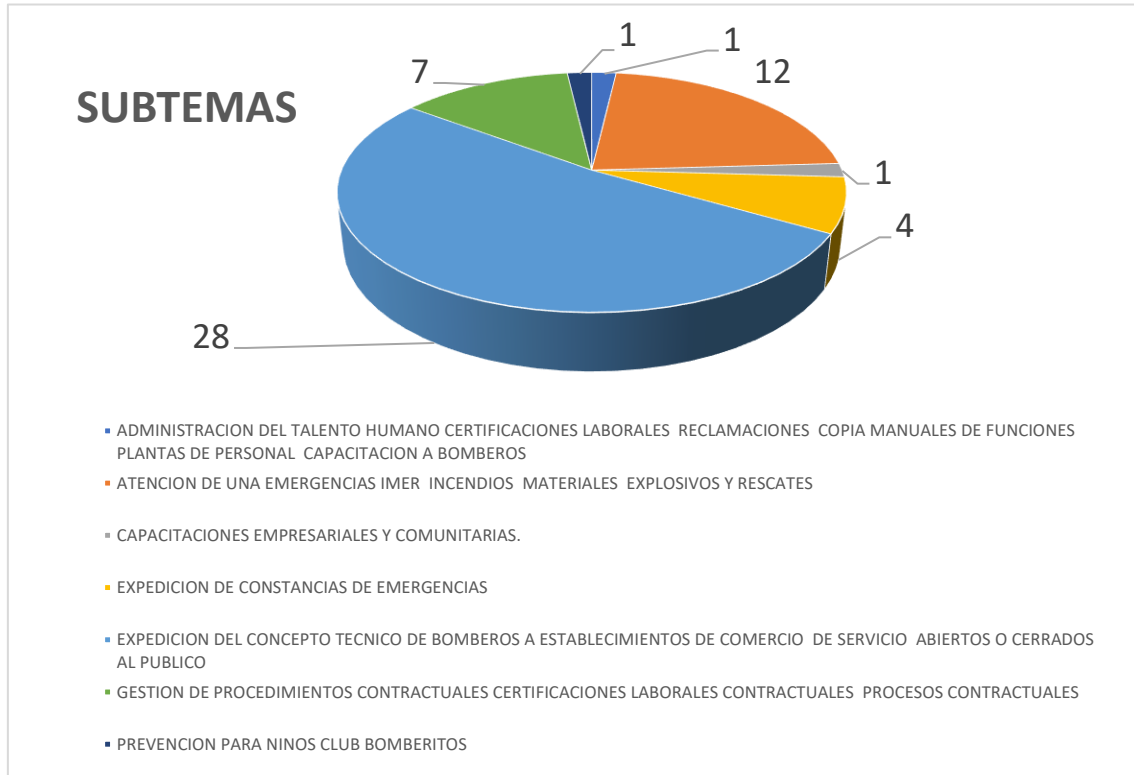
Para el mes analizado, fueron cerradas ciento noventa y seis (196) peticiones, de las cuales ciento veintisiete (127) corresponden al mes reportado y sesenta y nueve (69) del

periodo anterior.

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 mayo fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con veinte y ocho (28) solicitudes, atención de emergencias con doce (12) requerimientos, capacitaciones empresariales 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 mayo 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 respuesta por tipología y dependencia

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	22	18	7	0	0	0	18
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	18	0	0	0	0	18
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	11	0	0	0	0	11
DIRECCION GENERAL	0	10	0	0	0	0	10
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	12	8	9	12	0	0	9
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	14	2	0	0	0	0	8
SUBDIRECCION OPERATIVA	4	7	0	0	13	0	8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	4	5	3	2	1	3
TOTAL	12	12	7	6	5	1	11

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

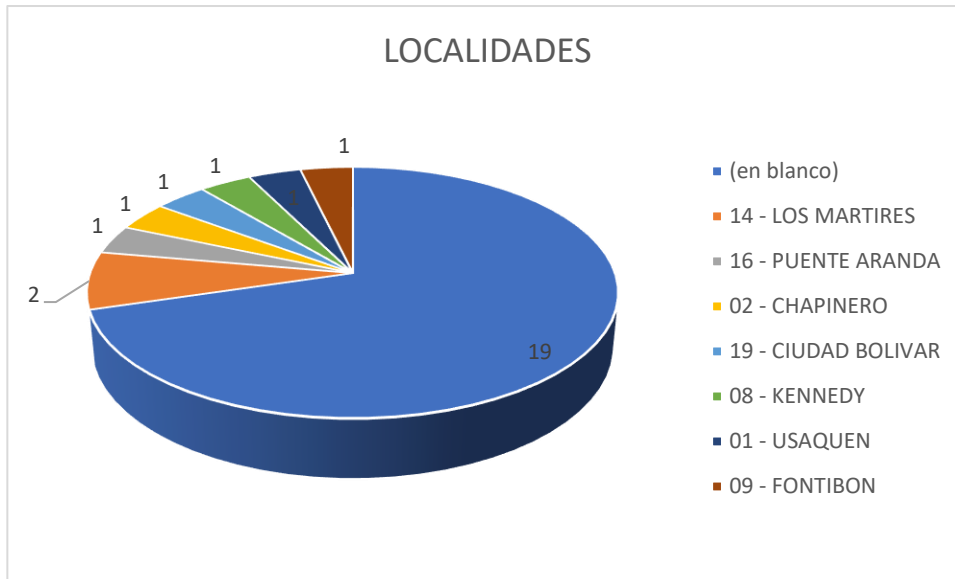
La tabla anterior muestra los días total de gestión, verificada la información en el sistema Bogotá te escucha se encuentra que las peticiones no fueron respondidas fuera de términos, ya que se les brindó respuesta parcial y la respuesta definitiva fue brindada en términos de ley.

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

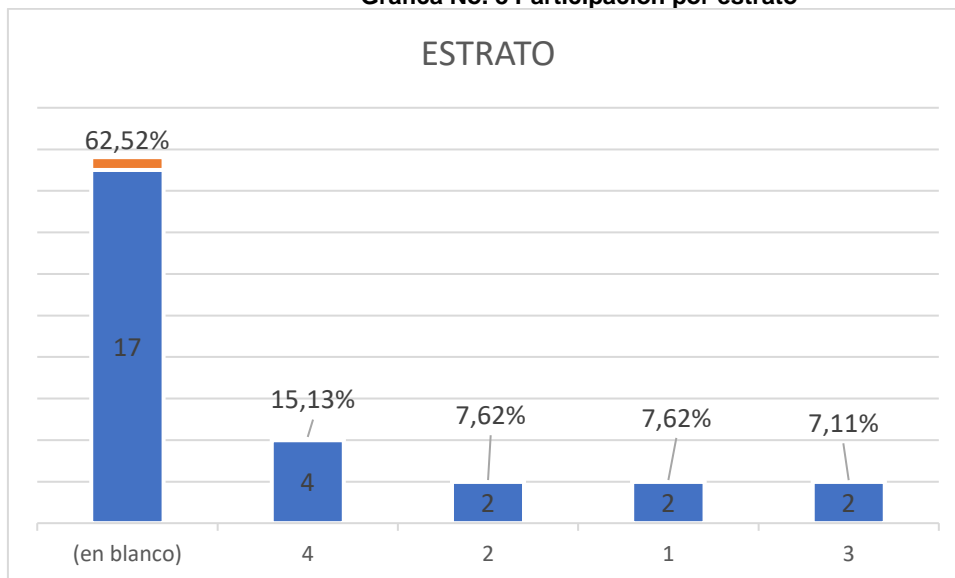


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los requerimientos reportados por la ciudadanía con mayor porcentaje, se encuentra con una participación del 70% en el cual los ciudadanos no indican el lugar de los hechos, seguido de la localidad de Mártires con un 7%, las demás localidades representan el 23% con 3,83 % cada una.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 8 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

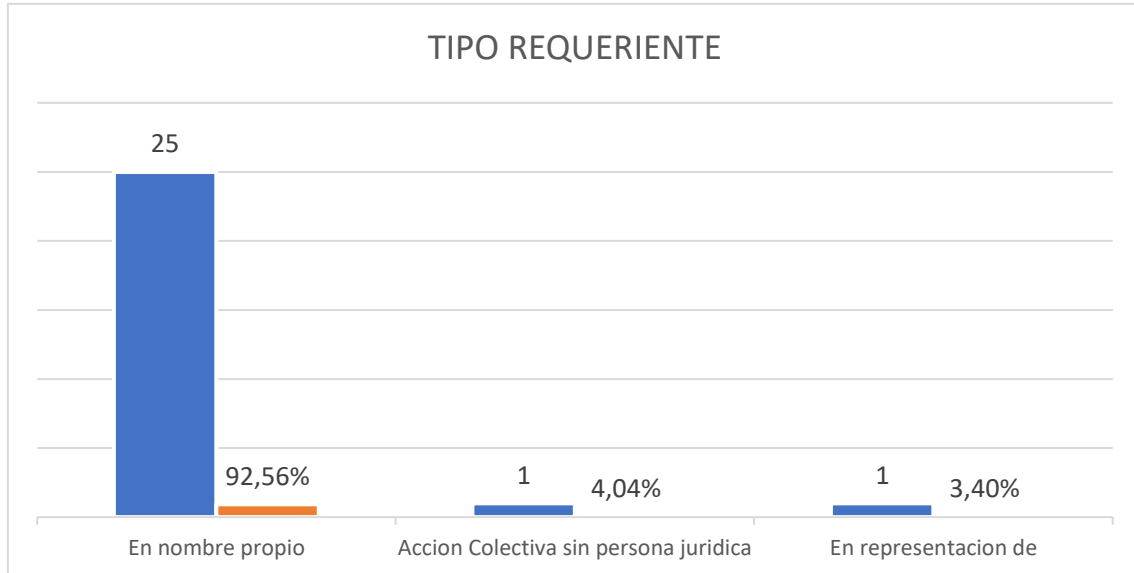
Según la gráfica anterior, diez y siete (17) personas no indicaron su estrato lo que equivale al 62,5% mientras que el 15% refiere pertenecer al estrato 4, los estratos 1, 2, y 3, se encuentran por debajo del 7%.

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

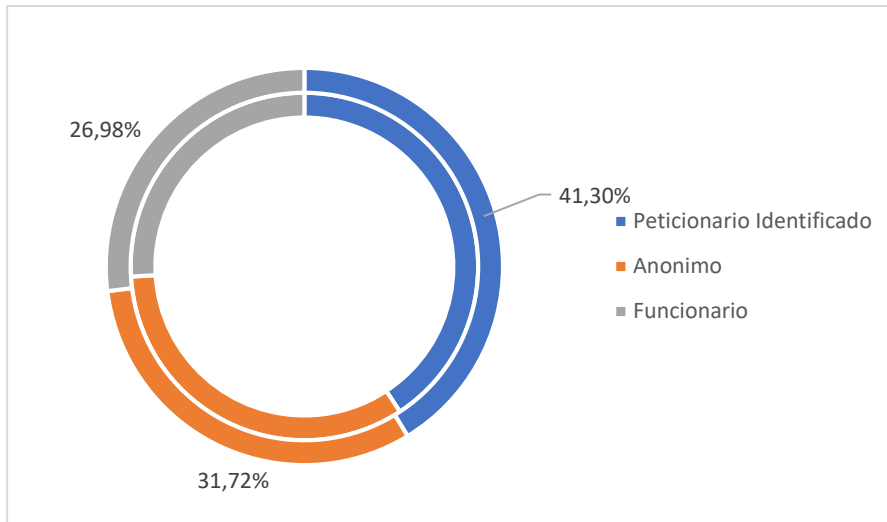
Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de veinticinco (25) ciudadanos identificados como persona natural, una (1) persona jurídica, ocho (8) ciudadanos que no indican, nueve (9) fueron registrados como establecimiento comercial.

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 cual se identifican once (11) y ocho (8) no se identificaron y siete (7) se identifican como funcionarios.

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 treinta y nueve (39) 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 TRES (3) 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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

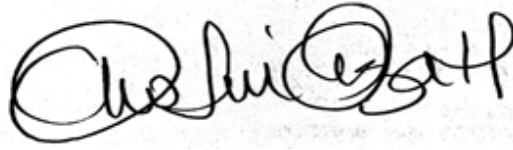
Para el mes de mayo de 2023, bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha un total de 27 peticiones, 18 peticiones menos que en el de abril. Esta disminución responde a que se venía adelantado el proceso de vinculación del personal, y no fue posible cargar el total de las peticiones al sistema Bogotá te escucha, sino que se resolvió y brindo respuesta directa a la ciudadanía.

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que continúan siendo de mayor uso la web con 27 peticiones y el e-mail con 6 y tan solo una presencial, ya que no fue posible resolver de manera inmediata el requerimiento del ciudadano.

Al igual que los meses anteriores las peticiones de interés particular continúan teniendo mayor participación, seguidas por las peticiones de interés general.

Para el mes de mayo se registran peticiones con respuesta extemporánea, sin embargo, al ser verificada la información en el sistema Bogotá te escucha se encuentra que dichas

peticiones corresponden a la subdirección de talento humano y cuentan con respuestas parciales.



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

