



**UNBIDODAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
MARZO 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
6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)	6
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.....	7
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	7
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	8
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	9
CONCLUSIONES	9



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MARZO 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 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 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.

La elaboración del informe se realiza según los criterios y filtros indicados en la guía para elaborar el informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ

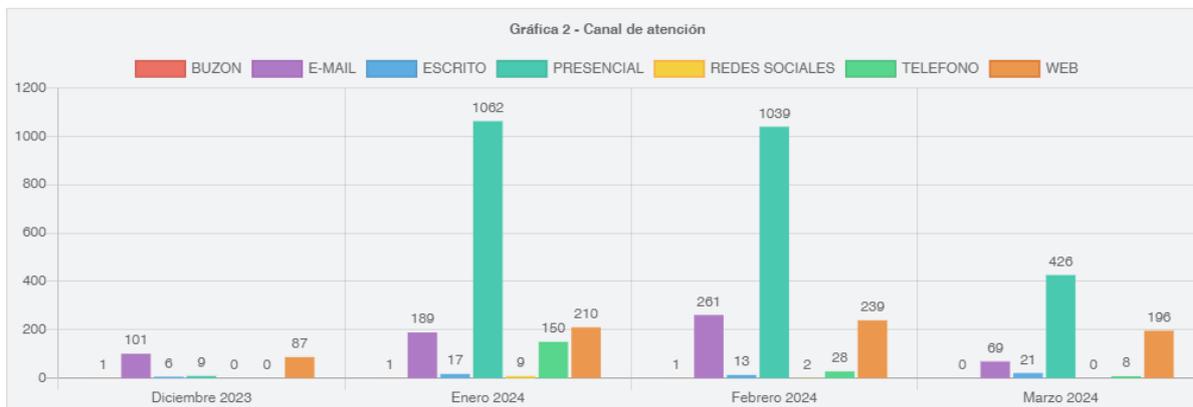
En marzo de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha setecientos veinte (720) ochocientos sesenta y tres (863) menos que en febrero.

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 cuatrocientos veinte seis (426) peticiones y el canal web con ciento noventa y seis (196) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable disminuye el canal email con sesenta y nueve (69) canal escrito con veinte uno peticiones (21) seguido por el canal telefónico con ocho (08) red social y buzón de sugerencias sin petición alguna.

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 cuatrocientos veinte seis (426) continuando como uno de los canales de atención más utilizados, seguido por el email con sesenta (60) por siguiente el canal escrito con veintiuno (21) peticiones; en este mes se presenta una disminución del canal telefónico con ocho (08) a comparación del mes de febrero, red social y buzón de sugerencias sin novedad alguna.

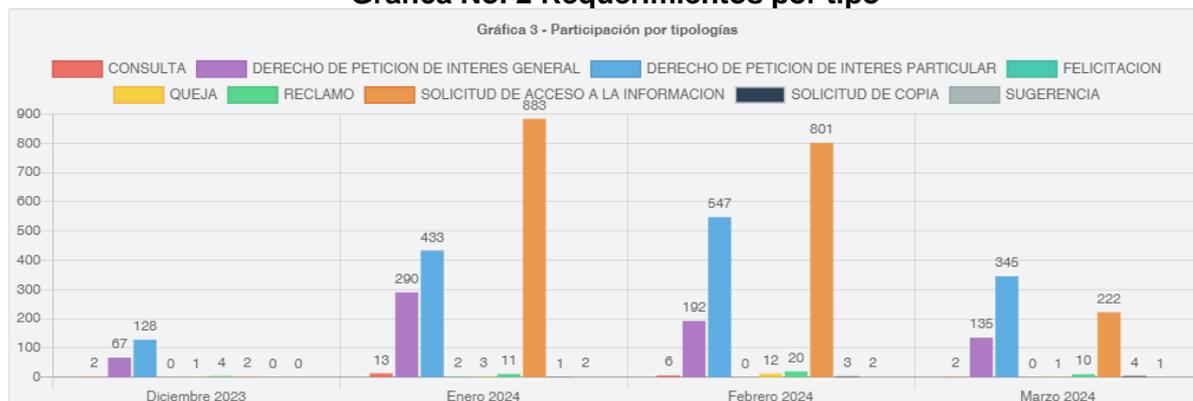
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, con ciento noventa y seis (196) requerimientos sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad.

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 el derecho de petición de interés particular dados a los cambios impartidos por parte de la Alcandía Mayor de Bogotá con trescientos cuarenta y cinco (345) seguidos por la solicitud de acceso a la información con doscientos veinte dos (222) seguido por el derecho de petición de interés general con ciento treinta y cinco (135) presentándose la variable diminutiva en estos datos a que en los últimos dos meses eran las tipologías con mayor porcentaje.

En este mes se presentaron diez (10) reclamos, cuatro (04) solicitudes de copia, dos (02) consultas y una (01) queja y una sugerencia no se presentaron felicitaciones ni denuncias por actos de corrupción.

NOTA: las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se representan 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 uno (109) peticiones, las cuales fueron remitidas: ACUEDUCTO - EAAB-ESP, CODENSA, ENTIDAD NACIONAL, ETB - EMPRESA DE TELEFONOS, IDIGER, IDPYBA, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA DEL HABITAT, SECRETARIA GENERAL

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, Para el mes analizado, fueron cerradas QUINIENTOS CINCO (505) peticiones

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	349	69.11 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	104	20.59 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	47	9.31 %
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	0.40 %
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	2	0.40 %
DIRECCION GENERAL	1	0.20 %

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

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	825	85.94 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	90	9.38 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	13	1.35 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	8	0.83 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	6	0.63 %
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	6	0.63 %
PROCESO DISCIPLINARIO	4	0.42 %
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	3	0.31 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	2	0.21 %
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2	0.21 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0.10 %

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 ochocientos veinticinco (825) solicitudes, atención de emergencias con noventa (90) y capacitaciones empresariales y comunitarias con (13).

Así mismo, hay que aclarar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, ya que en esta sección se incluyen peticiones recibidas por traslado y 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 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

DEPENDENCIA	DPIG	DPIP	Q	R	SG	SI	SC
DIRECCION GENERAL	14	24	0	0	3	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	11,84	8,53	9,33	15	0	1,22	6,5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13,07	12,68	12	13	0	7,78	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	15	12	4	14	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	15	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	12,41	8,12	0	5,8	0	9	0
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	14	6	0	0	0	4	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	12,4	13	0	0	0	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

DPIG	Derechos de petición de interés general
DPIP	Derechos de petición de interés particular
Q	Queja
R	Reclamo
SG	Sugerencia
SI	Solicitud de acceso a la información
SC	Solicitud de copia

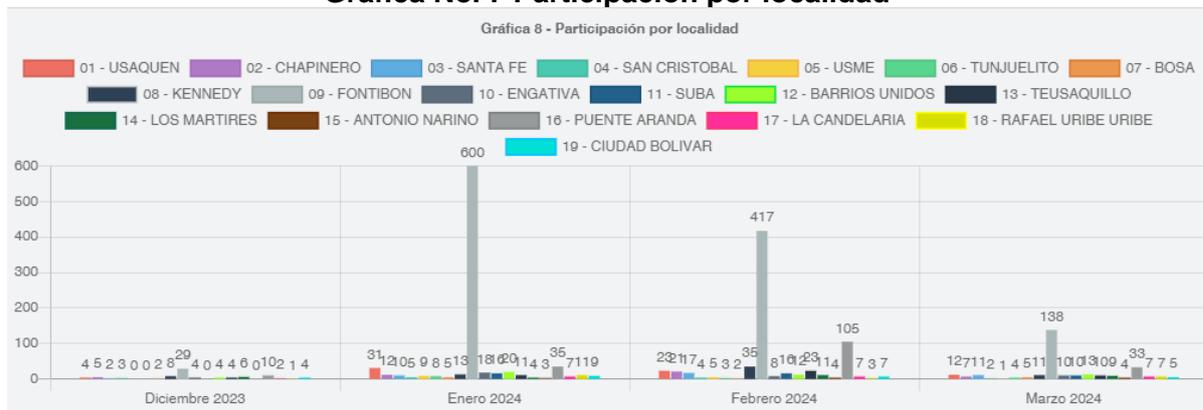
Para marzo se encuentra que las acciones realizadas para dar respuestas oportunas han sido efectivas, ya que no se encuentra respuesta extemporánea.

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

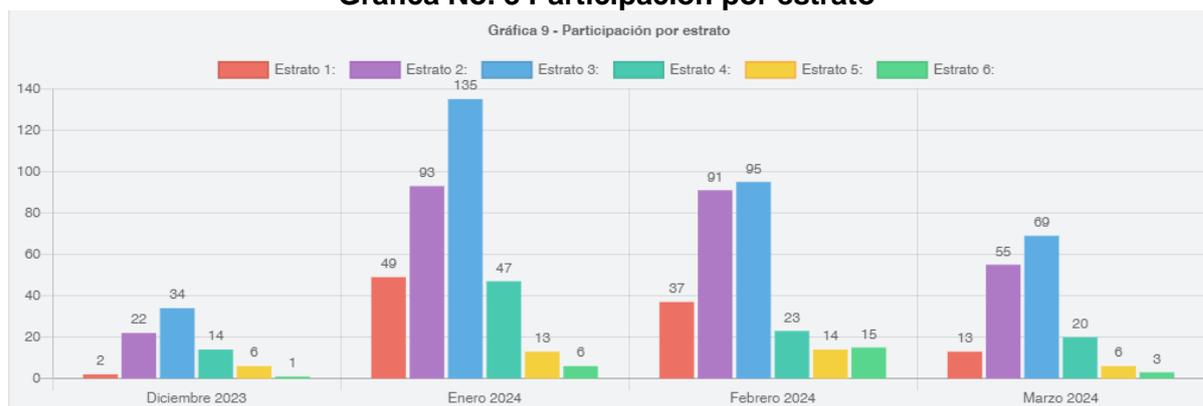


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de marzo de 2024, la mayoría de los ciudadanos manifiestan vivir en las localidades de Fontibón, seguida por la localidad de Puente Aranda.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 8 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

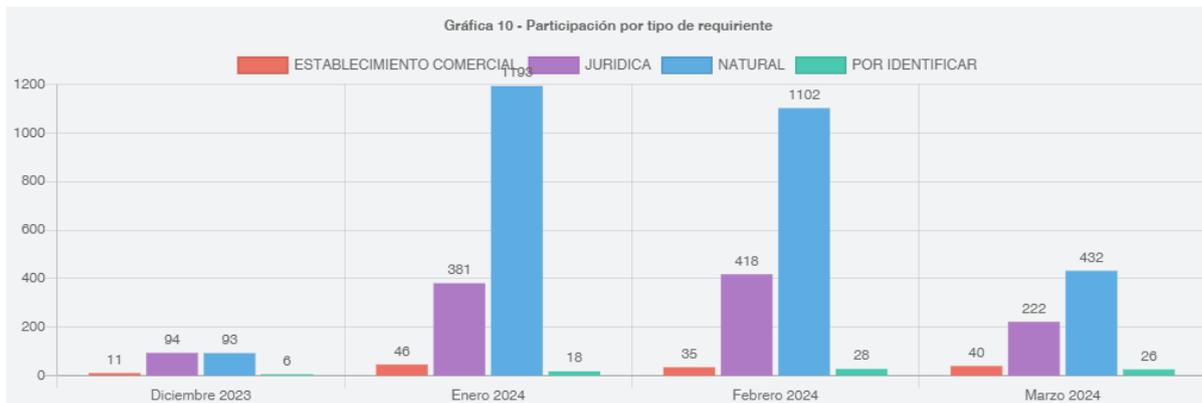
Según la gráfica anterior, sesenta y nueve personas refieren pertenecer al estrato 3, cincuenta y cinco del estrato 2, veinte del estrato 4, trece del estrato 1, seis del estrato 5 y tres del estrato 6.

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



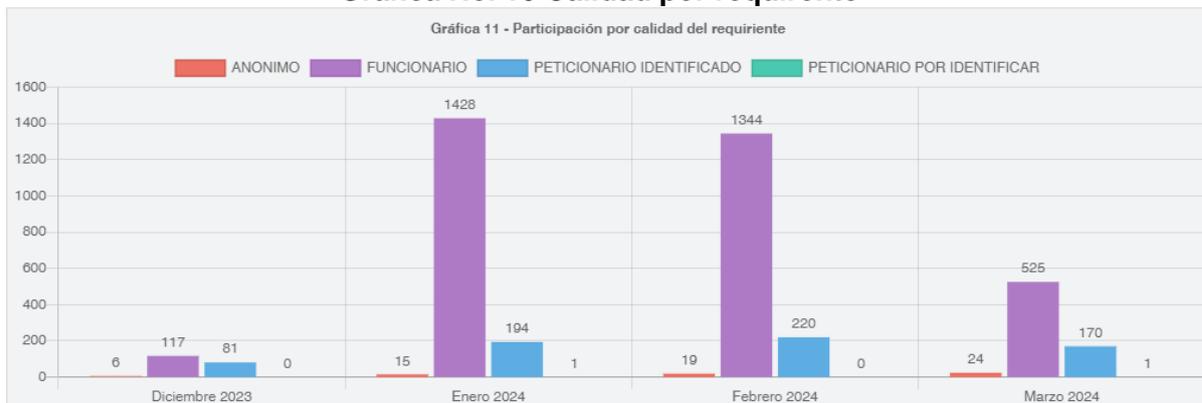
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de cuatrocientos treinta y dos (432) de la cuales se identificaron como persona natural doscientos veinte dos (222) persona jurídica, cuarenta (40) como establecimiento de comercio, y por definir veintiséis (26).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, ciento setenta (170) ciudadanos identificados, quinientos veinticinco se identifican como funcionarios, veinticuatro (24) anónimos y uno (1) 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 veintiocho (28) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

CONCLUSIONES

- Se realizará mesas de trabajo internas con los designados de las dependencias sobre el procedimiento interno para el manejo de las PQRS, como también notificación de informes por respuestas extemporáneas a cada dependencia, realizando seguimiento de cada petición cabe resaltar que a partir de la reunión realizada en la Alcaldía Mayor de Bogotá el día 23 de noviembre de 2023 indicando que la entidad de Bomberos se encontraba en contingencia por lo cual ocasionó demoras en las respuestas de los procesos, sin embargo a la fecha se ha venido normalizando el trámite de las peticiones.
- El 8 de marzo de 2024 se realiza una mesa de trabajo con el equipo de servicio ciudadano, indicando la importancia de usar adecuadamente la opción de "canal" a partir de la recepción de la petición, evitando usar erróneamente el sistema de Bogotá te Escucha, como la importancia de responder a los ciudadanos de fondo y en los términos.
- Semanalmente se remite por correo electrónico las alertas a los designados y jefes de dependencias reportando las peticiones que se encuentran a cargo y estado de cada una.
- Se realizará a partir de la mesa de trabajo, seguimientos semanales a las peticiones gestionadas para tener control de los errores evidenciados y disminuyendo la calidad de las respuestas.



AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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



Proyecto: María Valentina Hernández Montes - Contratista

