

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ENERO 2023

1.	TOTAL PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS (UAECOB) ..	2
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	3
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
5.	PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO	5
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO	6
7.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	6
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS	7
	(DIAS 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
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO.....	9
14.	PENDIENTES.....	9
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD ENERO 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 enero 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 (UAECOB)

Durante el período reportado se tramitó un total de ciento quince (115) requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, en relación a diciembre del 2022 se presenta un aumento de cuarenta y cuatro (44) peticiones, se puede presumir que esto obedece a la articulación que se adelanta con el equipo de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá, para brindar repuestas una vez acude la ciudadanía por los diferentes canales, sin tener que recurrir al derecho de petición.

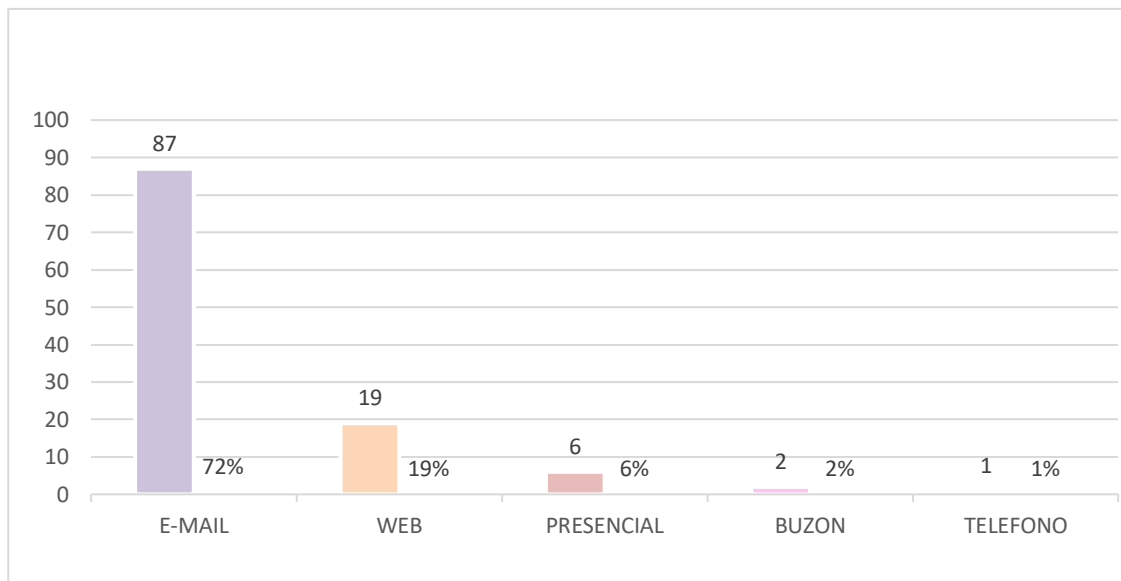
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Subdirección de Gestión del Riesgo seguida de la Subdirección de Gestión Humana y el equipo de Atención al ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa

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 enero el canal con mayor interacción sigue 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 a la anterior gráfica, se puede evidenciar que el canal de interacción e-mail ha aumentado debido a su fácil acceso y posibles tiempos de respuesta oportunos lo que puede generar que la ciudadanía acuda a este canal con mayor frecuencia.

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 requerir información de la entidad.

En lo que respecta la atención presencial se evidencia que en el mes de enero hubo mayor participación por parte de la ciudadanía en comparación con el mes de diciembre 2022.

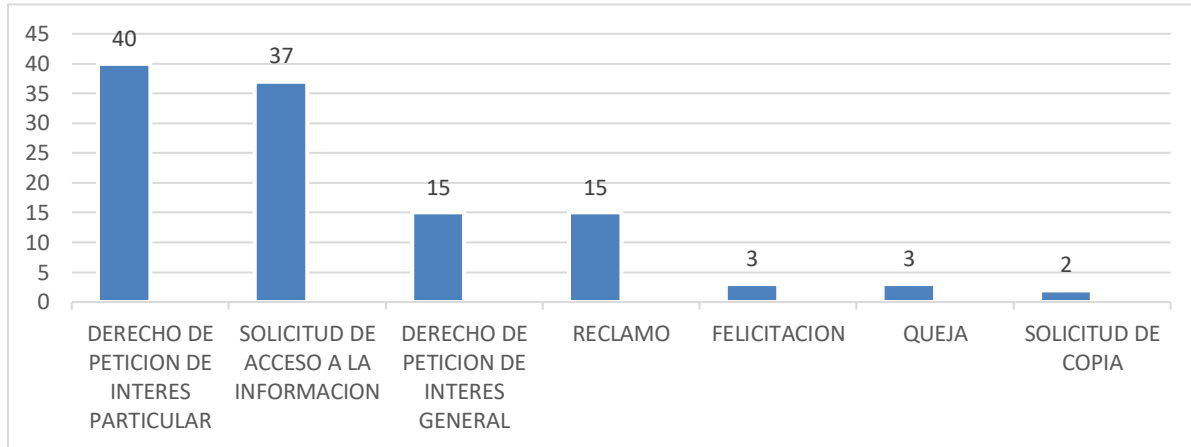
Finalmente, para este mes, las solicitudes recibidas a través del buzón de sugerencias y de manera telefónica tuvieron un aumento entre 1% y el 2% de interacción.

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, de la siguiente manera:

Grafica No.1 Requerimientos por tipo



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los requerimientos de interés particular para enero de 2023 presentaron la mayor participación, representado en el 34% de los requerimientos es decir cuarenta (40) peticiones, seguido por las solicitudes de acceso a la información con el 25% representado en 37 requerimientos, adicional los derechos de petición de interés general representado en 18% que equivale a 15 peticiones, por su parte los reclamos representan el 8.5% con seis (6), y finalmente solicitudes de copia, petición de interés general y quejas representan el 5.6% restante con dos (2) y una (1) petición.

Es de anotar que para el mes reportado se presenta una disminución de cinco (5) reclamos en relación con el mes anterior cuando se presentaron once (11), y de dos (2) quejas.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con el derecho de petición de interés general, para la presente vigencia presentó una reducción considerable en comparación con la vigencia anterior, dado que se allegó una (1) petición en tanto que en noviembre se presentaron veintiuno (21) requerimientos.

Se recibieron dos (2) solicitud de copias equivalente al 2,8% del total de requerimientos recibidos para este periodo, manteniéndose como constante con la relación a noviembre.

Durante el mes reportado no se tramitaron consultas, denuncias por hechos de corrupción ni felicitaciones.

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.

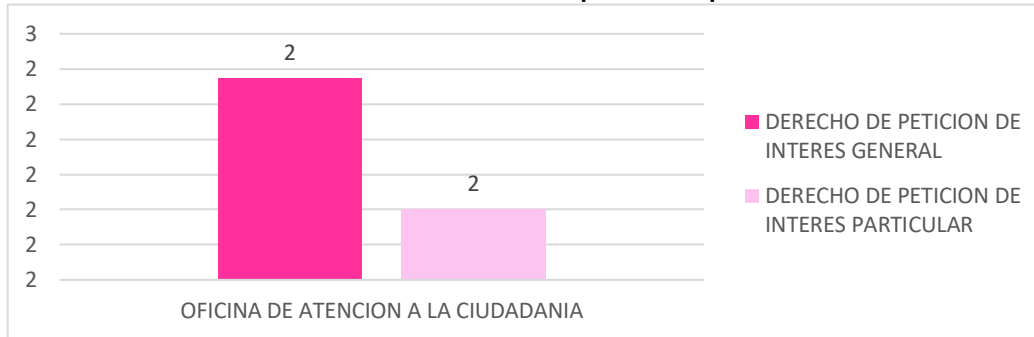
En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades; la gestión

realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

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, Acueducto - EAAB-ESP, Secretaria de Integración Social, UAESP, CODENSA y peticiones de interés particular, se recibieron dos (2) peticiones y fueron remitidas a las entidades de Catastro e IDPYBA.

Gráfica No. 2 Traslado por no competencia



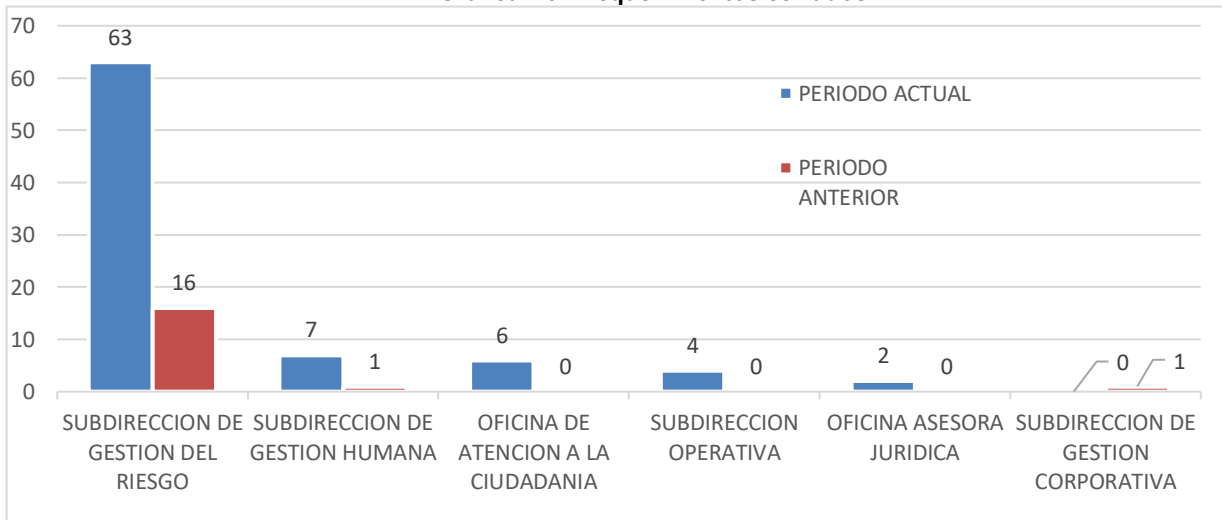
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

NOTA: NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección Sí se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores.

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas efectuadas por la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Grafica No. Requerimientos cerrados



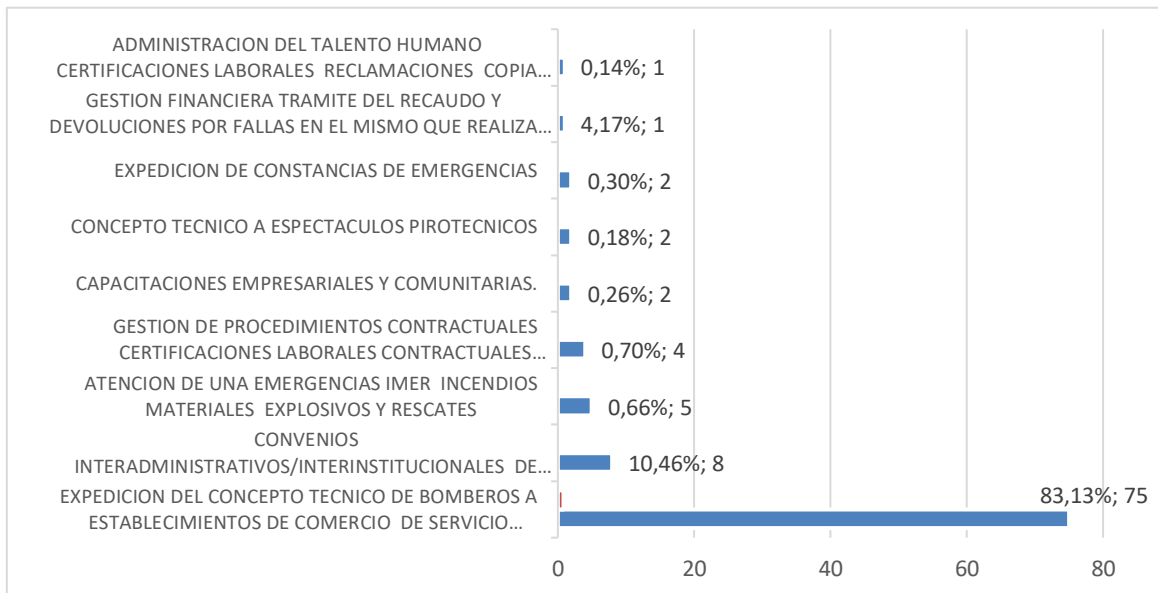
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes analizado, fueron cerrados ochenta y dos (82) requerimientos y del periodo anterior dieciocho (18), para un total de cien (100) requerimientos.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En esta sección se presenta los datos por cada uno de los subtemas total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

Gráfica No.3 Requerimientos por subtema



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados son: La expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con setenta y cinco (75) solicitudes y los convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social con ocho (8) peticiones.

Los demás servicios que se ofrecen a la ciudadanía teniendo como comparativa los demás subtemas, los cuales se encuentran entre el 0,66% y el 0,14% que oscilan entre 5 y 1 en subtemas reiterados.

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 enero no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por cada dependencia.

Tabla No. 3 Promedio días de respuesta

Etiquetas de fila	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
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	10	0	0	0	10	0	10
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	2	2	2	0	0	0	2
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	0	14	0	0	14
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	8	9	0	18	8	8	3	8
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	12	0	0	0	6	0	9
SUBDIRECCION OPERATIVA	6	9	0	0	0	4	0	7
Total general	7	9	2	7	8	7	3	8

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones, tipo de peticiones y el total por cada dependencia.

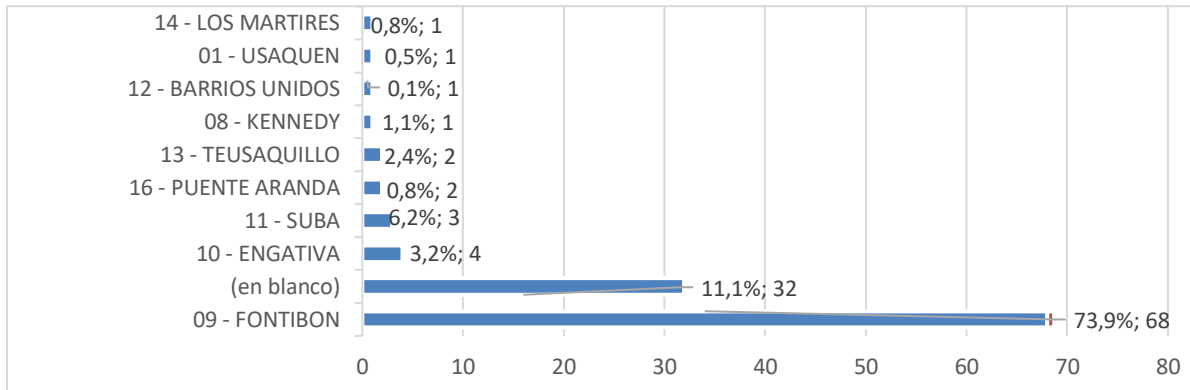
Tenemos un promedio de ocho (8) días en la gestión de las peticiones evidenciando el compromiso de nuestros colaboradores en mejorar cada día para demostrar la efectividad en la resolución de los requerimientos en el menor tiempo posible.

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. 4 Participación por localidad

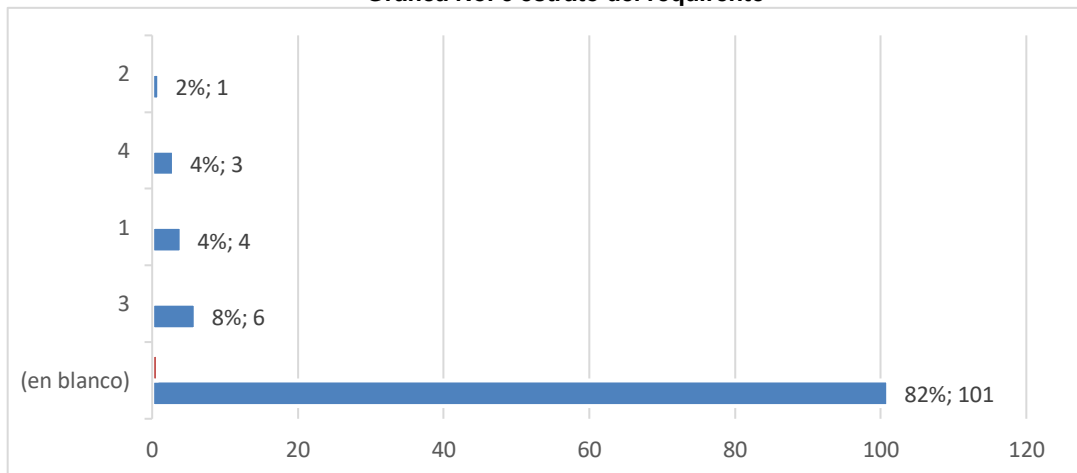


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los requerimientos reportados por la ciudadanía con mayor porcentaje, se encuentra con una participación del 73,9% siendo la localidad de Fontibón donde se encuentra reportado el mayor número de requerimientos, seguida de la no mención del lugar de los hechos y las demás localidades que se encuentran entre el 3,2% y el 0,8% con relación a la localidad de los hechos.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 5 estrato del requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

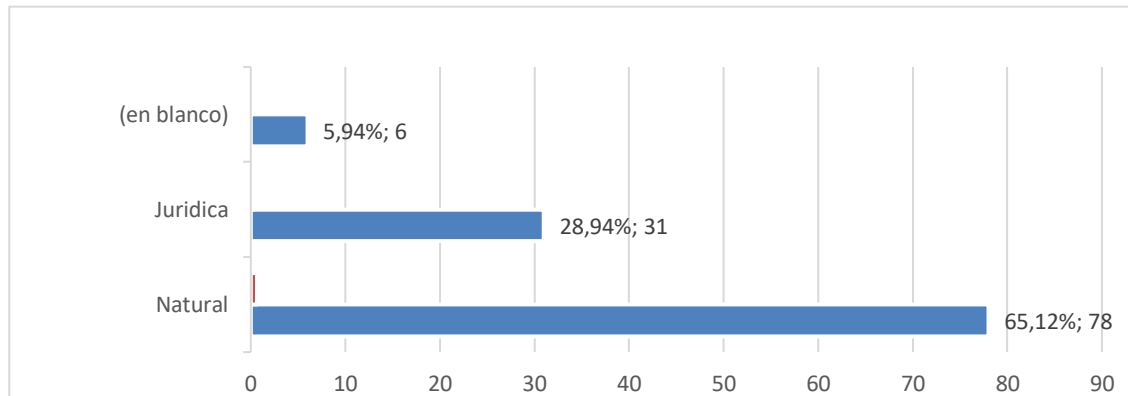
Según la gráfica anterior, ciento y un (101) personas no indicaron su estrato, el equivalente al 82% mientras que en los estratos 1 al 4, la participación fue del 18%.

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. 6 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 ocho (78) ciudadanos identificados como persona natural, treinta y un (31) ciudadanos se cómo persona jurídica y seis (6) ciudadanos que no indican su calidad.

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.

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 treinta y un (31) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

14. PENDIENTES

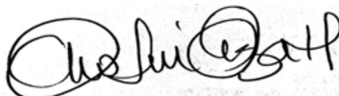
A la fecha de descarga de la base (01 de febrero de 2023), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía cincuenta y un (51) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos de Ley.

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 734 de 2002, el cual se remite a Control Interno Disciplinario para su gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se evidencia que para el mes de enero de 2023 se recibieron ciento quince (115) peticiones, lo que demuestra un incremento de cuarenta y cuatro (44) peticiones en comparación al mes de diciembre de 2022, donde se recibieron setenta y un (71) requerimientos en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha.
2. El canal de mayor interacción por la ciudadanía es el correo electrónico con ochenta y siete (87) solicitudes debido a que es un mecanismo de atención fácil acceso.
3. Los requerimientos de interés particular para enero de 2023 presentaron la mayor participación, representado por el 34%, a diferencia de los demás tipos o modalidades de peticiones.
4. Se pudo identificar con el presente informe que el tiempo promedio de respuesta ha aumentado, con ocho (8) días hábiles en la gestión, esto se debe a la cantidad de solicitudes, recibidas para el mes del presente informe.
5. Se demuestra que para este periodo el compromiso por parte de cada dependencia al 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.



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



Elaborado por:

Karen Baracaldo Vargas - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

