



INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD JUNIO 2024.

TABLA DE CONTENIDO

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	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	8
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
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 JUNIO 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 a la ciudadanía 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 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 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 seiscientos veintidós (622) requerimientos a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con el mes inmediatamente anterior donde presenta una disminución de doscientos cuarenta (240) requerimientos.

Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Equipo de servicio a la ciudadanía, Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Gestión del Riesgo.

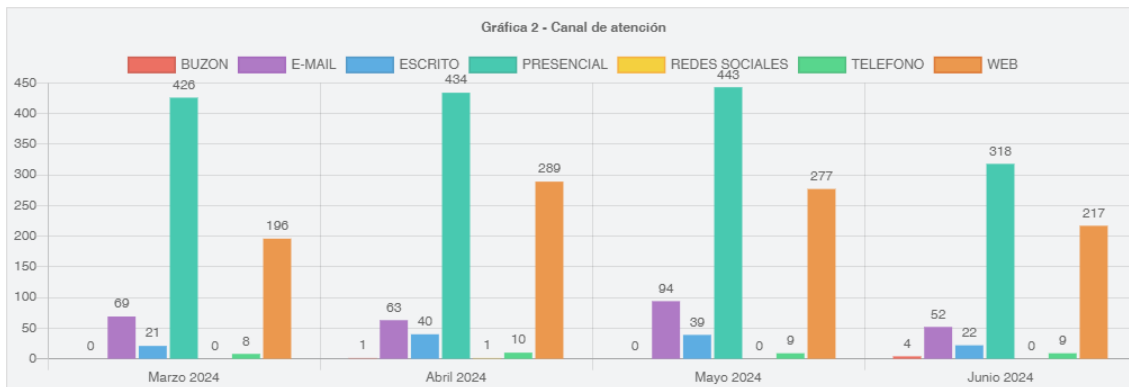
NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que continúan siendo de mayor demanda el canal presencial con trescientas dieciocho (318) solicitudes, web con

doscientas diecisiete (217), e-mail con cincuenta y dos (52), de manera escrita veintidós (22), telefónica con nueve (9), y tan solo cuatro (4) en buzón de sugerencia.

Gráfica 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 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 oportuna.

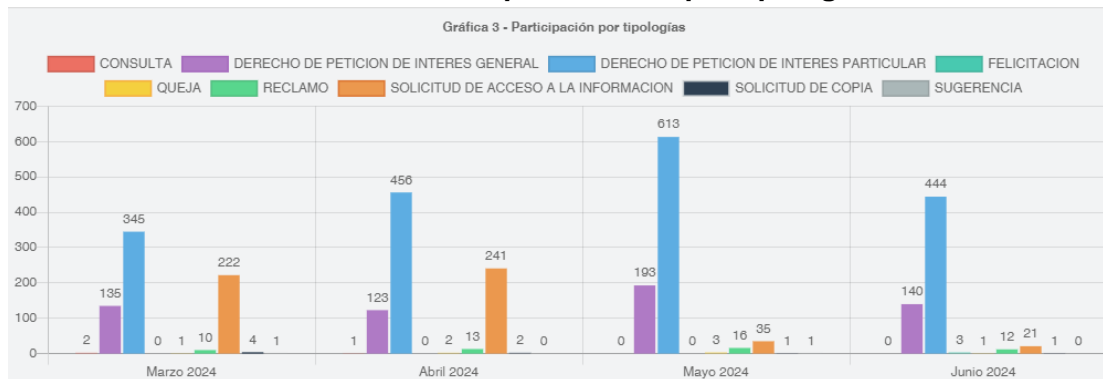
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información a la entidad. En lo que respecta la atención escrita, telefónica, buzón y el canal e-mail, son los medios de menor interacción por parte de 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 tipologías



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

La tipología con mayor participación representada con el 71.38% fue la de "derecho de petición de interés particular", con un total de 444 peticiones, le sigue en menor medida con el 22.51% la categoría de "peticiones de interés general", con 140 peticiones. Las demás tipologías de peticiones estuvieron por debajo del 6.11%.

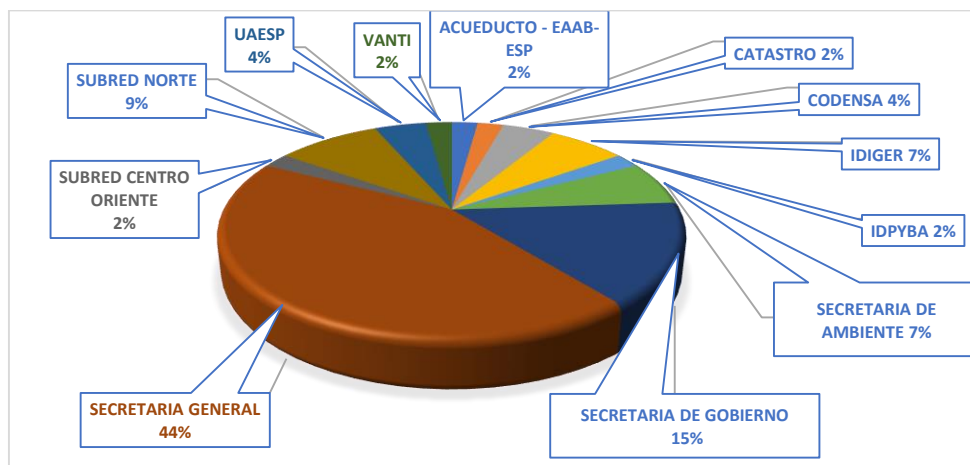
En este mes no se presentaron denuncias por hechos de corrupción.

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 e incluyen 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 cuarenta y seis (46) peticiones, las cuales fueron remitidas a las entidades: Secretaria General, Secretaria De Gobierno, Subred Norte, IDIGER, Secretaria De Ambiente, Codensa, UAESP, Acueducto - EAAB-ESP, Catastro, IDPYBA, Subred Centro Oriente y Vanti.

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia

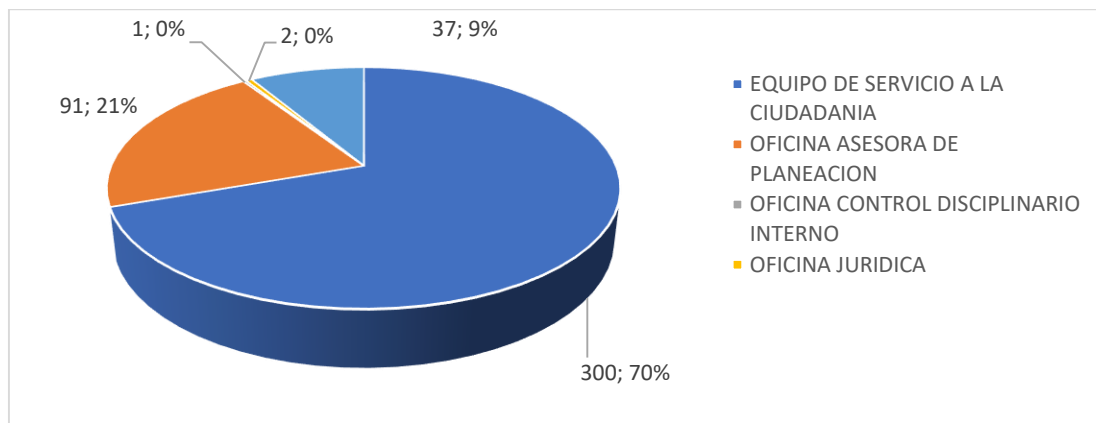


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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



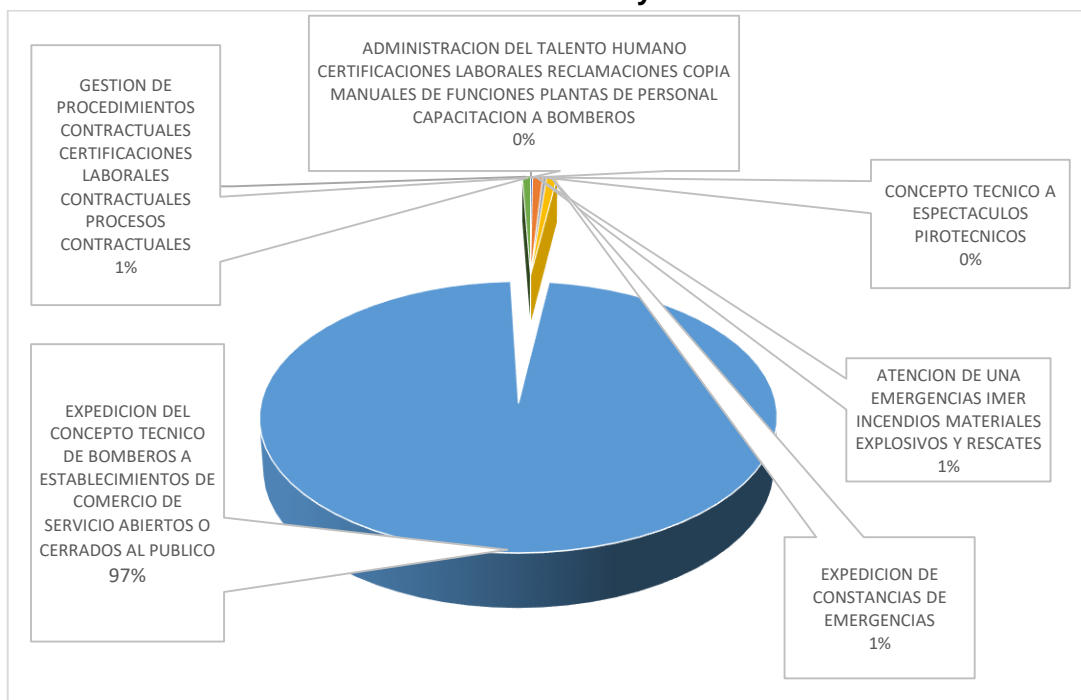
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes analizado, fueron cerradas cuatrocientas treinta y una (431) peticiones, de las cuales trecientas (300) fueron gestionadas por el Equipo de Servicio a la Ciudadanía, seguido de La Oficina Asesora de Planeación con noventa y un (91) solicitudes, así mismo gestionó treinta y siete (37) la Subdirección de Gestión del Riesgo, correspondientes al 99,3%. El 0,7% restante fueron gestionadas por La Oficina Jurídica y Oficina de Control Disciplinario Interno.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

A continuación, se presentan 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

El subtema más reiterado para el mes de junio fue: “expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio” con seiscientos veintiséis (626) solicitudes, con un 97,36%. Los demás servicios como expedición de constancias de emergencias, atención de emergencias IMER (incendios materiales explosivos y rescates), gestión de procedimientos contractuales, certificaciones laborales contractuales, procesos contractuales, concepto técnico a espectáculos pirotécnicos y administración del talento humano, certificaciones laborales, reclamaciones, copias manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos se encuentran por debajo del 1%.

De igual manera, es necesario aclarar que las cifras no coincidirán con el momento del registro, ya que en esta sección se incluyen tanto las peticiones recibidas por traslado como las 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 junio 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 muestra el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, desglosado por cada dependencia.

Gráfica No. 6 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

DEPENDENCIA	SC	DPIG	DPIP	SI	Q	R	F	TOTAL
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	9,3	3,94	1,33	13	7,4	14,67	5,2
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	11,77	7,13	3,75	0	9,38	0	4,0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	11,2	11,01	6,25	0	0	0	2,8
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	10	9	0	0	0	0	1,9

SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	13,33	0	0	0	0	1,3
OFICINA JURIDICA	0	0	12	0	0	0	0	1,2
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	12	0	0	0	0	1,2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	4	0	0	0	0	0	0,4

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

- SC: SOLICITUD DE COPIA
 DPIG: DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
 DPIP: DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
 SI: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
 Q: QUEJA
 R: RECLAMO
 F: FELICITACIÓN

La tabla anterior muestra los días totales de gestión de cada dependencia. Verificada la información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” se encuentra que para las peticiones del mes de junio no se encontraron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea.

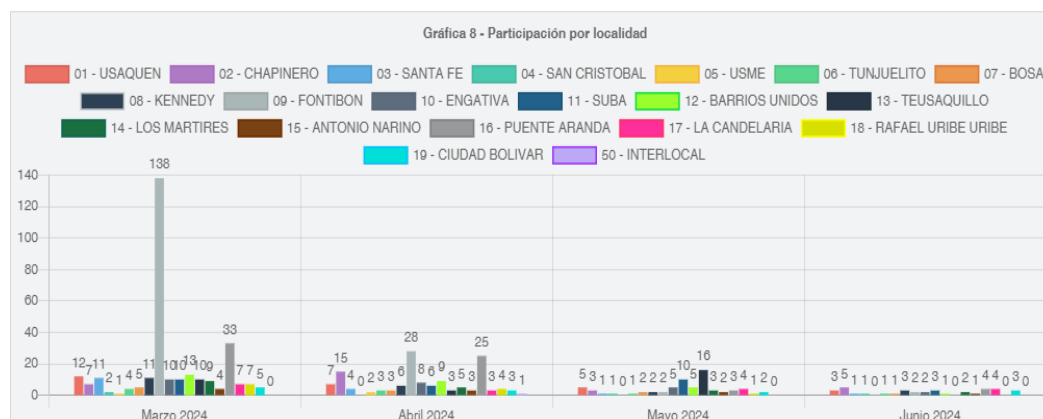
Es importante mencionar que el promedio de respuesta como entidad fue de entre 5 y 4 días hábiles, así mismo, se evidencia una disminución en los tiempos de respuesta de manera oportuna a la ciudadanía.

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 las registró.

Gráfica No. 7 Participación por localidad

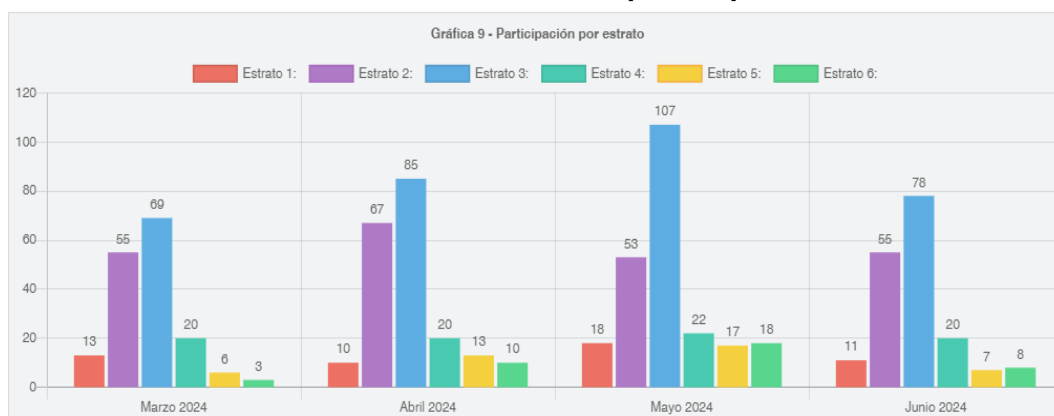


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

La anterior grafica indica la distribución de participación por localidades específicas en Bogotá, reflejando cómo cada localidad contribuye en la participación registrada en la gráfica, donde la ciudadanía al momento de registrar las peticiones ciudadanas decide no reportar la localidad de los hechos, por tal motivo el ítem de “interlocal” se evidencia como el de mayor número de registros, continuando con las localidades de Puente Aranda y La Candelaria con cuatro (4) registros.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 8 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Según la gráfica anterior, el estrato 3 con setenta y ocho (78) personas que participaron activamente, lo que equivale al 43.58%, fue seguido del estrato 2 con una participación de 55 personas con un 30.8%, mientras que el estrato 4 corresponde al 11.17% con 20 personas. Para los ciudadanos que reportaron desde los estratos 1, 5 y 6, su equivalencia es menor al 10%.

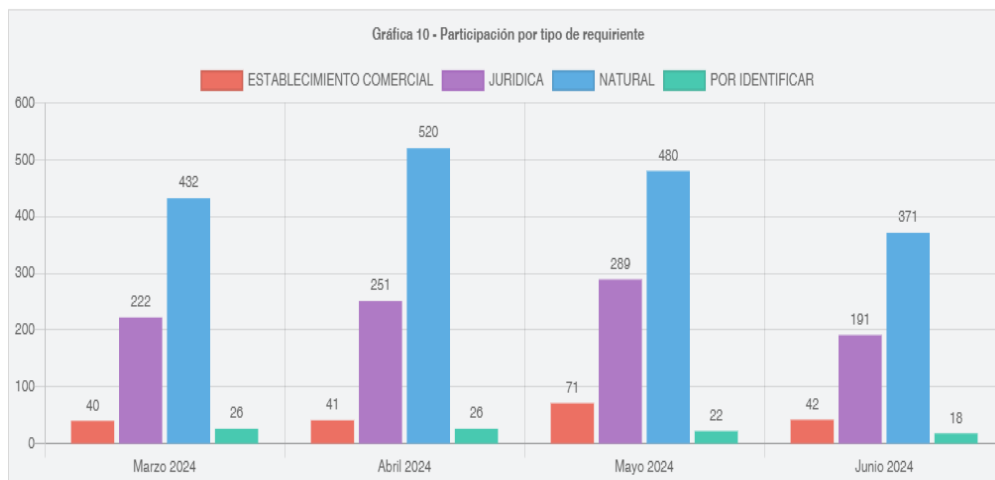
Estos porcentajes y cifras indican la distribución de participación por estrato, reflejando cómo cada estrato contribuye en términos porcentuales y numéricos al total de participación registrada en la gráfica.

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. 10 Participación por tipo de requirente



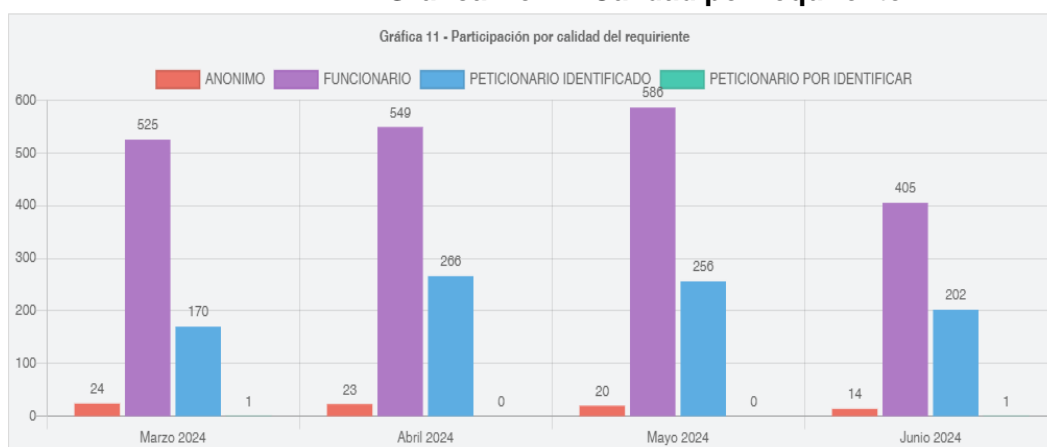
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, la mayor participación por tipo de requirente para este mes fue de trescientos diecisiete (317) ciudadanos identificados como persona natural, ciento noventa y uno (191) como persona jurídica, cuarenta y dos (42) como establecimientos comerciales y por último, dieciocho (18) ciudadanos por identificar.

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, como rol de funcionario con cuatrocientos cinco (405) peticiones las cuales fueron radicadas desde los diferentes puntos de atención de la UAECOB, peticionario identificado con doscientas dos (202) y de manera anónima catorce (14) requerimientos.

Gráfica No. 11 Calidad por requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

NOTA: No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dichos usuarios 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 “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 competencia, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Del mismo modo, el Equipo de Servicio 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, se remite a Control Interno Disciplinario para su gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Basándonos en la información proporcionada, podemos concluir que durante el período reportado se tramitaron un total de seiscientos veintidós dos (622) requerimientos a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha". Esta cantidad representa 240 peticiones menos que las del mes de anterior, presuntamente debido a modificaciones en el servicio de inspecciones técnicas por medio del Acuerdo 927 del 07 de junio de 2024, el cual adopta el plan de desarrollo “Bogotá Camina Segura (2024-2027)”.

El canal presencial, específicamente sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información a la entidad. En lo que respecta los requerimientos por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, escrita, telefónica, buzón y el canal e-mail, son los medios de menor interacción elegidos por los ciudadanos.



Este informa nos indica cómo los ciudadanos utilizan el canal presencial por la oportuna respuesta que se obtiene en los canales de interacción para comunicarse con Bomberos Bogotá, así mismo, es importante resaltar que para el de junio no se gestionaron peticiones extemporáneas o vencidas.

HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Proyectó: María Angelica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo código 407 grado 20 – Equipo Servicio a la Ciudadanía *MA*

Proyectó: Karen Baracaldo Vargas – Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía *Karen Baracaldo*

Aprobado por: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía *Jasbleidi*