



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
MAYO 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.....	8
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	9
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 MAYO 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 mayo 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

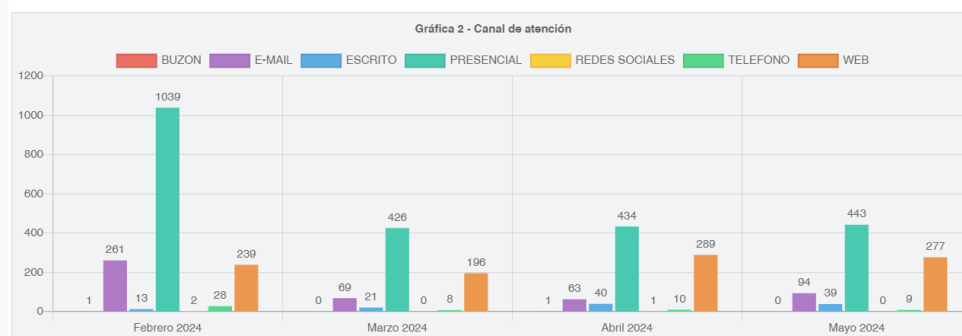
En mayo de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha ochocientos sesenta y dos (862) con una variable de treinta (30) menos que en abril.

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 cuarenta y tres (443) peticiones y el canal web con doscientos setenta y siete (277) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable aumentando el canal email con noventa y cuatro (94) canal escrito con treinta y nueve (39) seguido por el canal telefónico con nueve (9). Se precisa que por red social y buzón de sugerencias no se recibieron requerimientos.

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

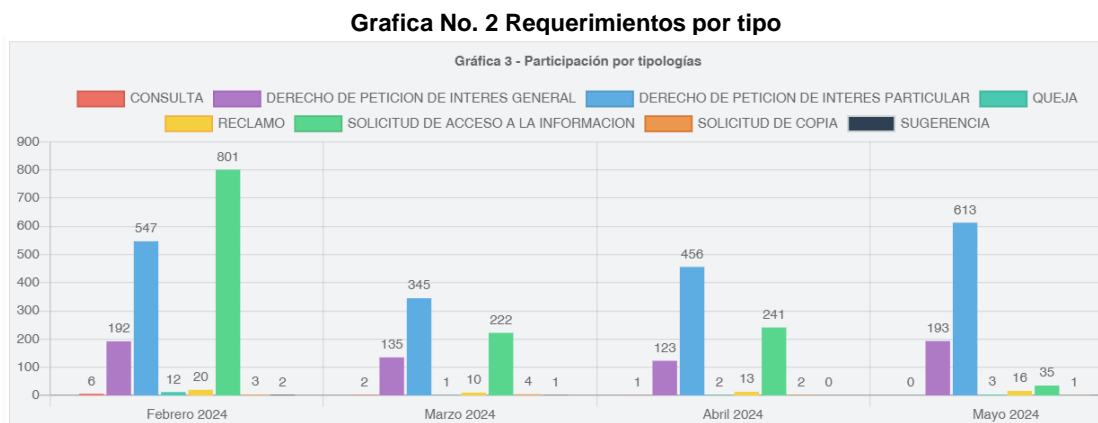
De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal de interacción presencial con cuatrocientos cuarenta y tres (443) continua como uno de los canales de atención más utilizados, seguido por el email con noventa y cuatro (94) por siguiente el canal escrito con treinta y nueve (39) peticiones; en este mes se presenta una disminución del canal telefónico con nueve (9) a comparación del mes de abril, 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 doscientos setenta y siete (277) 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:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el período reportado la tipología con mayor participación representado en el 71%, fueron las peticiones de derecho de petición de interés particular con seiscientos trece (613), seguido por peticiones de interés general con el 22% por ciento noventa y tres (193) peticiones, las demás tipologías por debajo del 4%.

Para el mes de mayo se encuentra que las acciones realizadas para brindar respuestas

oportunas han sido efectivas, como sea que no se encuentra respuesta extemporánea.

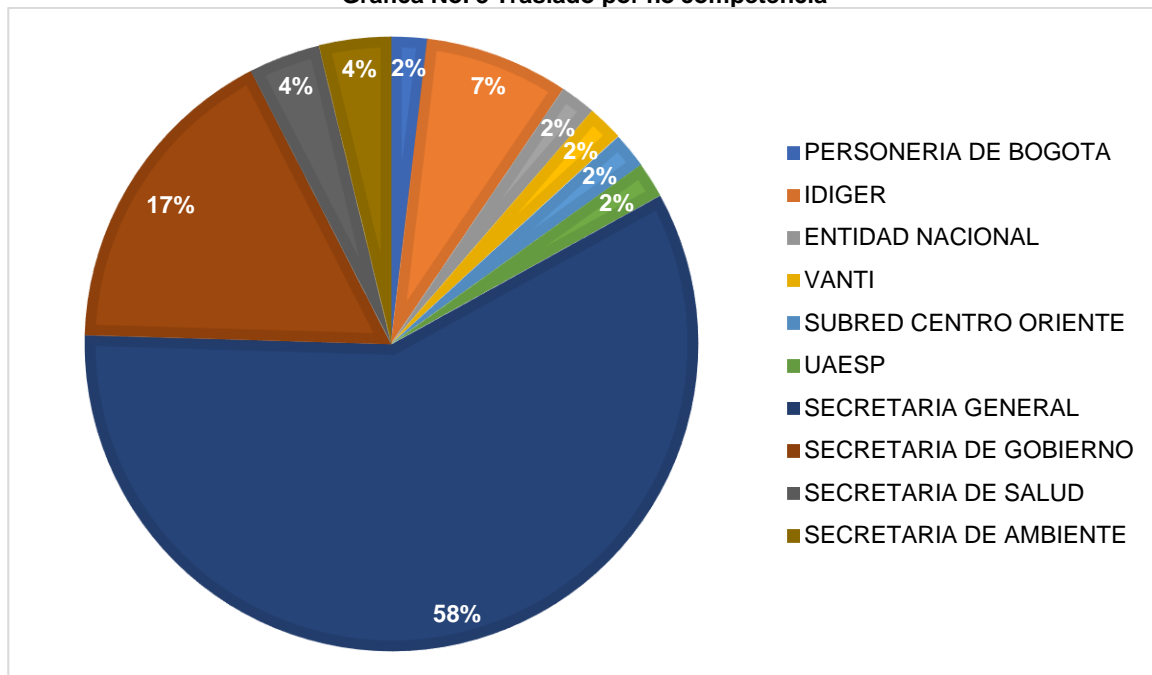
En este mes se presentaron dieciséis (16) reclamos, dos (01) solicitudes de copia, cero (0) consulta y tres (03) quejas, no se presentaron felicitaciones, denuncias por actos de corrupción ni sugerencias.

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 cincuenta y tres (53) peticiones, las cuales fueron remitidas: PERSONERÍA DE BOGOTÁ, IDIGER, ENTIDAD NACIONAL, VANTI, SUBRED CENTRO ORIENTE, UAESP, SECRETARIA GENERAL, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA 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, Para el mes analizado, fueron cerradas SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO (638) peticiones

Tabla No. 1 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Cerradas mismo periodo	Porcentaje (%)
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	176	67,69
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	44	16,92

SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	26	10,00
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	5	1,92
SUBDIRECCION OPERATIVA	5	1,92
OFICINA JURIDICA	2	0,77
DIRECCION GENERAL	1	0,38
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,38

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:

Tabla No. 2 Subtemas reiterados y/o barreras de acceso

Subtema	Total	Porcentaje (%)
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	939	96,70
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	6	0,62
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	6	0,62
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	5	0,51
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	3	0,31
PROCESO DISCIPLINARIO	3	0,31
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	2	0,21
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	0,10
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1	0,10
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	0,10
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,10

GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0,10
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,10
SERVIDOR PUBLICO QUE OBRE MANIFIESTAMENTE POR FUERA DE LA LEY	1	0,10

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 novecientos noventa y tres (993) solicitudes, atención de emergencias y administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos con seis (6) cada una y concepto técnico a espectáculos pirotécnicos cinco (5).

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.

Durante mayo no se atendieron 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. 4 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

Dependencia	CNST	DADC	DPIG	DPIP	Q	R	SG	SC	SC
DIRECCION GENERAL	0	0	0	10	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0	8,15	3,49	0	3	0	2,33	0

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	5,36	5,87	0	3	0	3,89	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	14	0	0	13	12	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	14	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	10,48	8,61	11	7,14	0	1	1
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	9	14,5	0	0	0	5	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	0	11,6	0	14	0	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

- CNST** Consulta
- DADC** Denuncias actos de corrupción
- 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

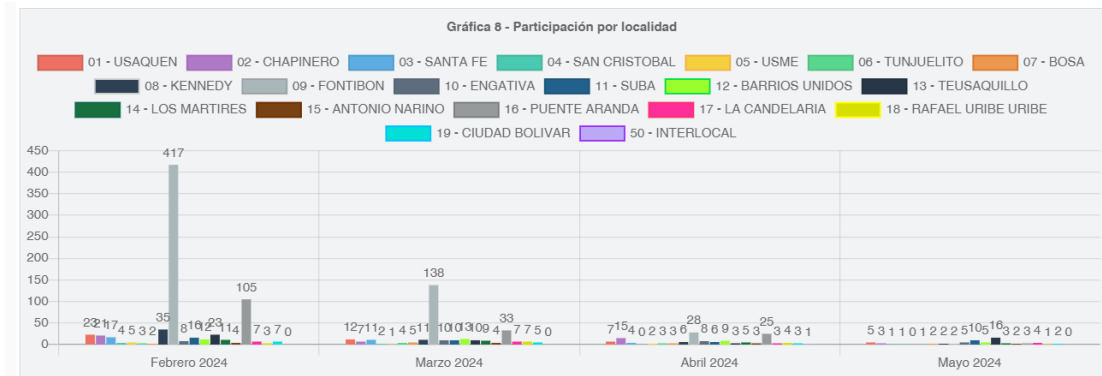
Para mayo se encuentra que las acciones realizadas para dar respuestas oportunas han sido efectivas, ya que no se encuentra respuesta extemporánea.

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. 5 Participación por localidad

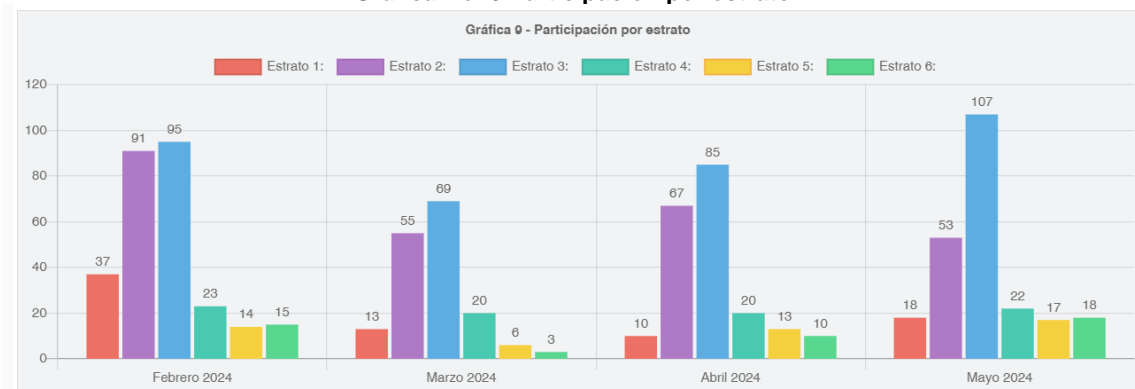


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de mayo de 2024, la mayoría de los ciudadanos manifiestan vivir en las localidades de Teusaquillo, seguida por la localidad de Suba.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 6 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

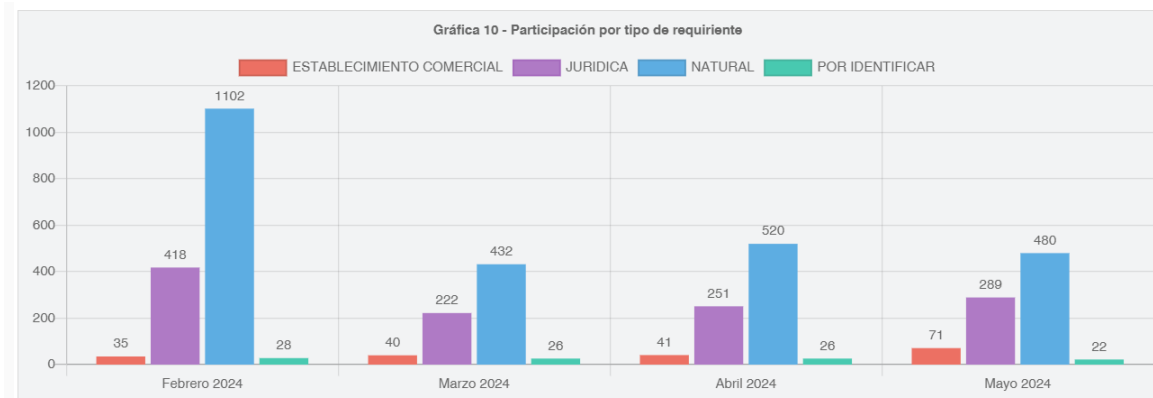
Según la gráfica anterior, ciento siete (107) personas refieren pertenecer al estrato 3, cincuenta y tres (53) del estrato 2, veintidós (22) del estrato 4, diecisiete (17) del estrato 5, dieciocho (18) del estrato 6 y 1.

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. 7 Participación por tipo de requirente



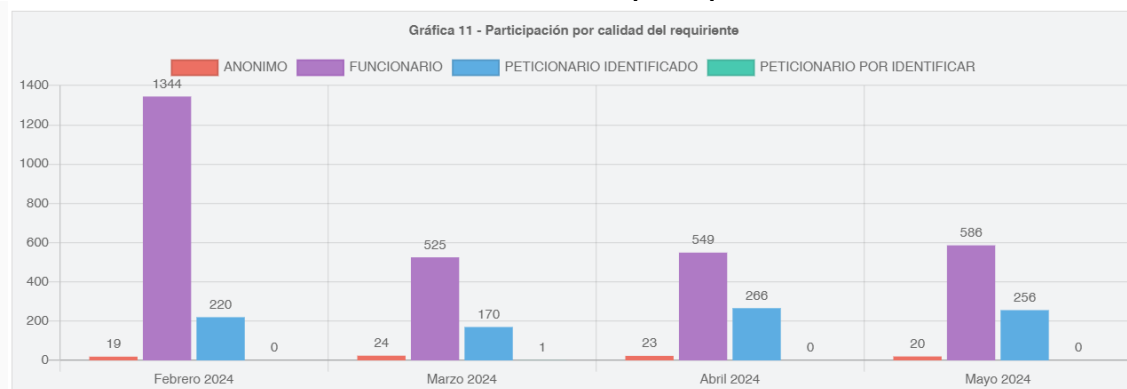
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de ochocientos sesenta y dos (862) de la cuales se identificaron como persona natural cuatrocientos ochenta (480), como persona jurídica doscientos ochenta y nueve (289), como establecimiento de comercio setenta y uno (71), y por definir veintiséis (22).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, doscientos cincuenta y seis (256) ciudadanos identificados, quinientos ochenta y seis (586) se identifican como funcionarios, veinte (20) anónimos y ninguno por identificar.

Gráfica No. 8 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 no se identifican traslados de otras entidades.

CONCLUSIONES

Para el mes de mayo de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema distrital para

la gestión de peticiones “Bogotá te escucha”, ochocientos sesenta y dos (862) peticiones, treinta menos que el mes de abril.

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el medio presencial se posesiona siendo el de mayor uso con mil cuatrocientos cuarenta y tres (443) PQRSD, seguido del canal web con doscientos setenta y siete (277), email con noventa y cuatro (94), treinta y nueve (39) por escrito y nueve (9) de manera telefónica. Es de precisar que por buzón y redes sociales no se recibieron requerimientos.

Para el período reportado la tipología con mayor participación representado en el 71%, fueron las peticiones de derecho de petición de interés particular con seiscientos trece (6136), seguido por peticiones de interés general con el 22% por ciento noventa y tres (193) peticiones, las demás tipologías por debajo del 4%.

Para el mes de mayo se encuentra que las acciones realizadas para brindar respuestas oportunas han sido efectivas, como sea que no se encuentra respuesta extemporánea.


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

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