

**UNBIDODAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD  
ABRIL 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 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 abril 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**

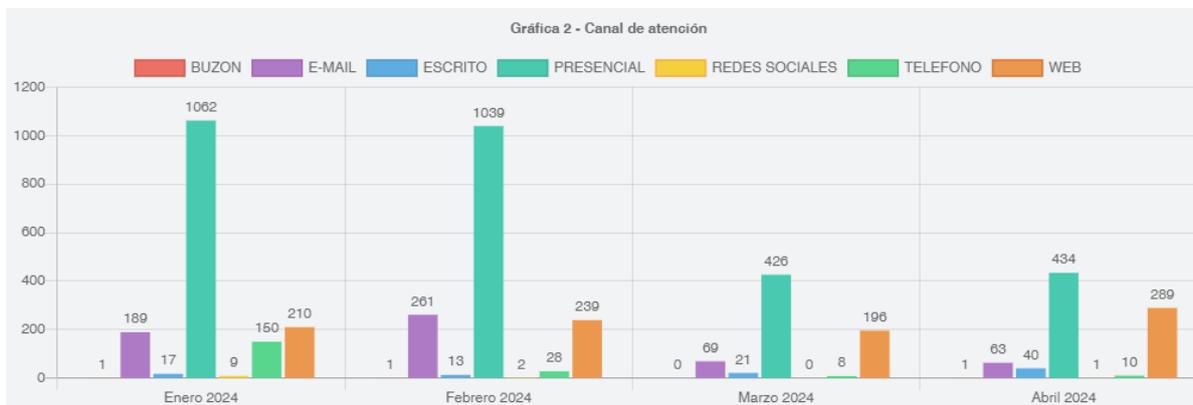
En abril de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha ochocientos treinta y ocho (838) con una variable de ciento dieciocho (118) más que en marzo.

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 treinta y cuatro (434) peticiones y el canal web con doscientos ochenta y nueve (289) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable disminuye el canal email con sesenta y tres (63) canal escrito con cuarenta peticiones (40) seguido por el canal telefónico con diez (10) red social y buzón de sugerencias con una (1) petición cada una.

#### **No.1 canales de interacción**



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

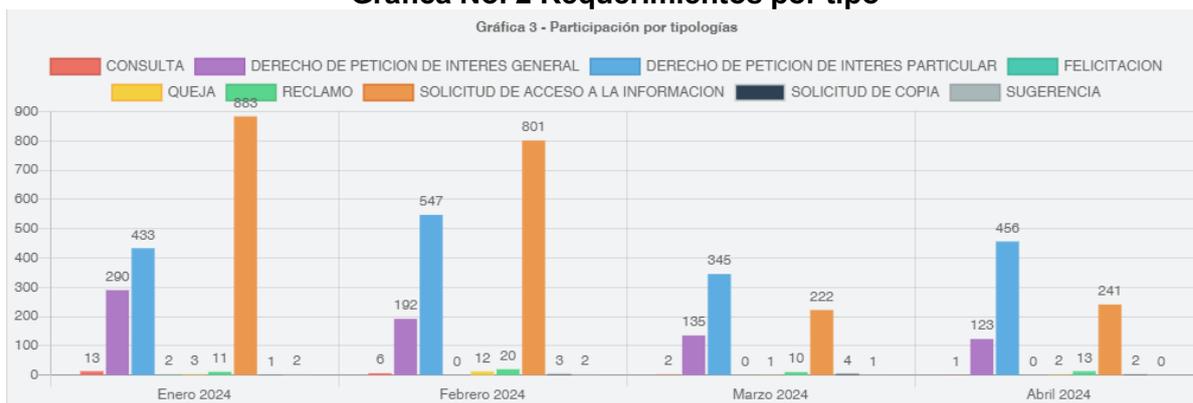
De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal de interacción presencial con cuatrocientos treinta y cuatro (434) continuando como uno de los canales de atención más utilizados, seguido por el email con sesenta y tres (63) por siguiente el canal escrito con cuarenta (40) peticiones; en este mes se presenta aumento del canal telefónico con diez (10) a comparación del mes de marzo, 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 ochenta y nueve (289) 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 cuatrocientos cincuenta y seis (456) seguidos por la solicitud de acceso a la información con doscientos cuarenta y uno (241) seguido por el derecho de petición de interés general con ciento veintitrés (123) 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 trece (13) reclamos, dos (02) solicitudes de copia, una (01) consulta y dos (02) 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 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: CATASTRO, CODENSA, IDU, PERSONERIA DE BOGOTÁ, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA DE SEGURIDAD, SECRETARIA GENERAL, SUBRED CENTRO ORIENTE, SUBRED SUR OCCIDENTE, TRANSMILENIO, UAESP

**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

**Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva**

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	434	68.03 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	158	24.76 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	41	6.43 %
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	0.47 %
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0.16 %
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	1	0.16 %

**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**

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	5	0.53 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	18	1.91 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	6	0.64 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	2	0.21 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0.21 %
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	900	95.44 %
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0.11 %

INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0.11 %
PROCESO DISCIPLINARIO	3	0.32 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	5	0.53 %

**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.

DEPENDENCIA	CNST	DADC	DPIG	DPIP	Q	R	SG	SI	SC
DIRECCION GENERAL	0	0	0	8	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0	8,32	4,15	10	6,5	0	1,09	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	11,15	11,36	0	9	0	6,09	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	10	0	10,33	0	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	13	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	12,18	11,83	0	11,63	0	5,67	5

SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	0	10	0	30	0	9	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	13	0	14	12	0	9	0	9	0

### 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**  
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

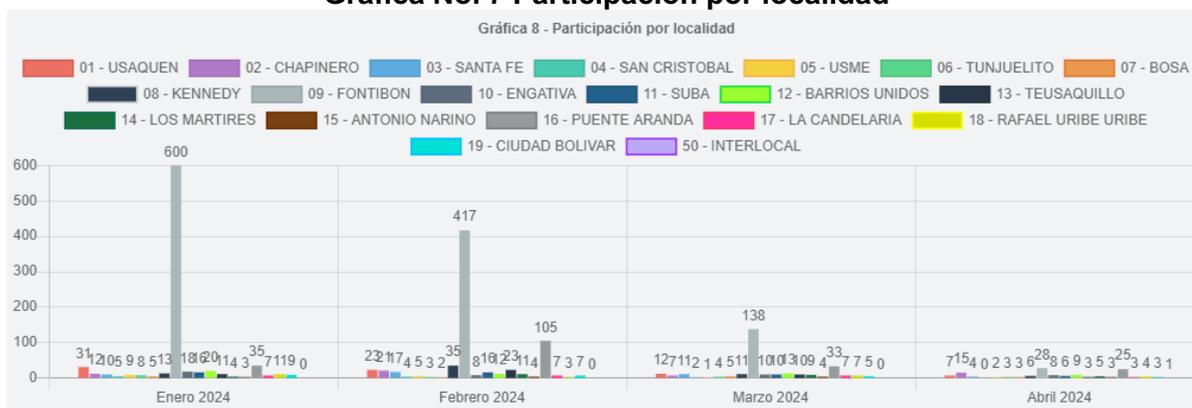
Para marzo se encuentra que las acciones realizadas para dar respuestas oportunas han sido efectivas, ya que no se encuentra respuesta extemporánea.

### 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**

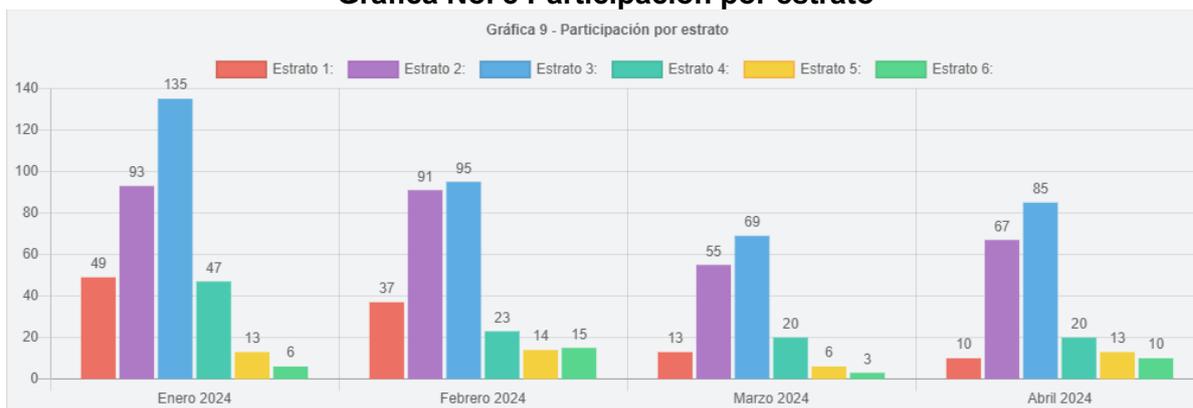


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de abril 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**

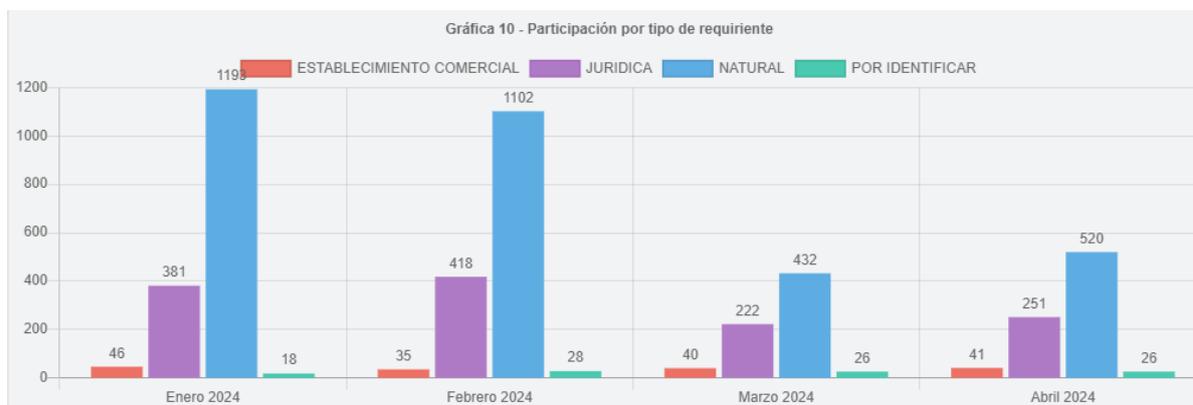
Según la gráfica anterior, ochenta y cinco personas refieren pertenecer al estrato 3, sesenta y dos del estrato 2, veinte del estrato 4, y trece del estrato 5, diez del estrato 5 y 6.

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**



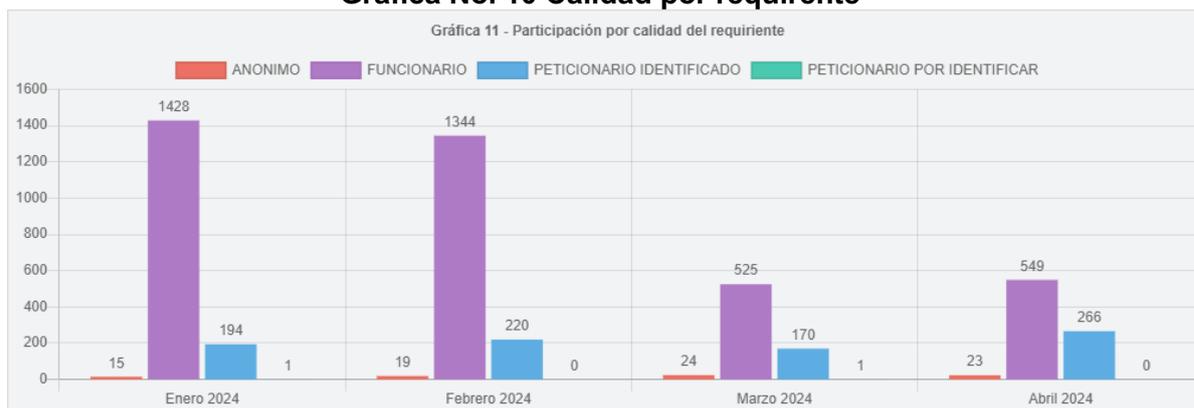
**Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha**

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de quinientos veinte (520) de la cuales se identificaron como persona natural doscientos cincuenta y uno (251) persona jurídica, cuarenta y uno (41) 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 veinticinco (25) 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