



## INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD NOVIEMBRE 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 .....	5
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN).....	6
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....	6
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO .....	8
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE .....	8
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	8
13. RECIBIDAS POR TRASLADO .....	10
14. PENDIENTES.....	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	10

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

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 noviembre 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”, así como 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 tramitaron un total de quinientos treinta y cuatro (534) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”. En comparación con el mes anterior se presenta una disminución de ciento sesenta (160) requerimientos.

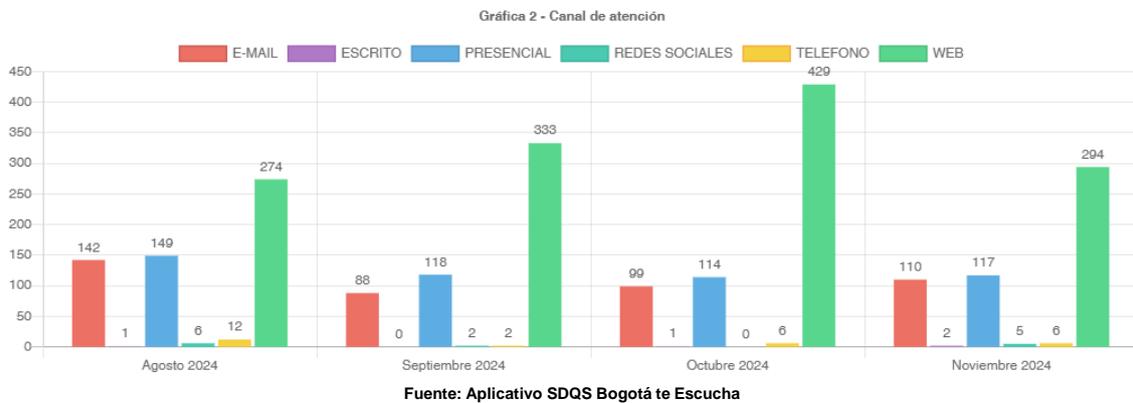
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Equipo de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión del Riesgo, y la Oficina Asesora de Planeación.

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

### **2. CANALES DE INTERACCIÓN**

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el canal más utilizado continua siendo el web con doscientos noventa y cuatro (294) solicitudes, presencial con ciento diecisiete (117), e-mail con ciento diez (110), teléfono con seis (6), redes sociales cinco (5) y escrito con dos (2).

**Gráfica No.1 canales de interacción**



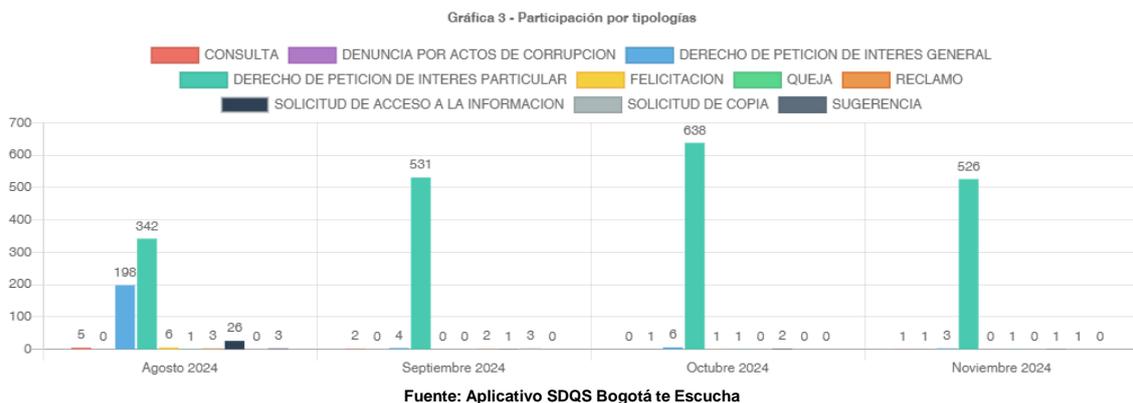
Por otra parte, el canal presencial, sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información a la entidad. En lo que respecta a la atención vía e-mail, teléfono, redes sociales y escrito, son los canales de menor interacción por parte de los ciudadanos.

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**



La tipología con mayor participación representada con el 98.5% fue la de derecho de petición de interés particular con quinientos veintiséis (526) peticiones, seguida por los derechos de petición de interés general 0.6% con tres (3) peticiones, el 0.9% restante corresponde a las demás tipologías.

En este mes se presentó una (1) denuncias por hechos de corrupción.

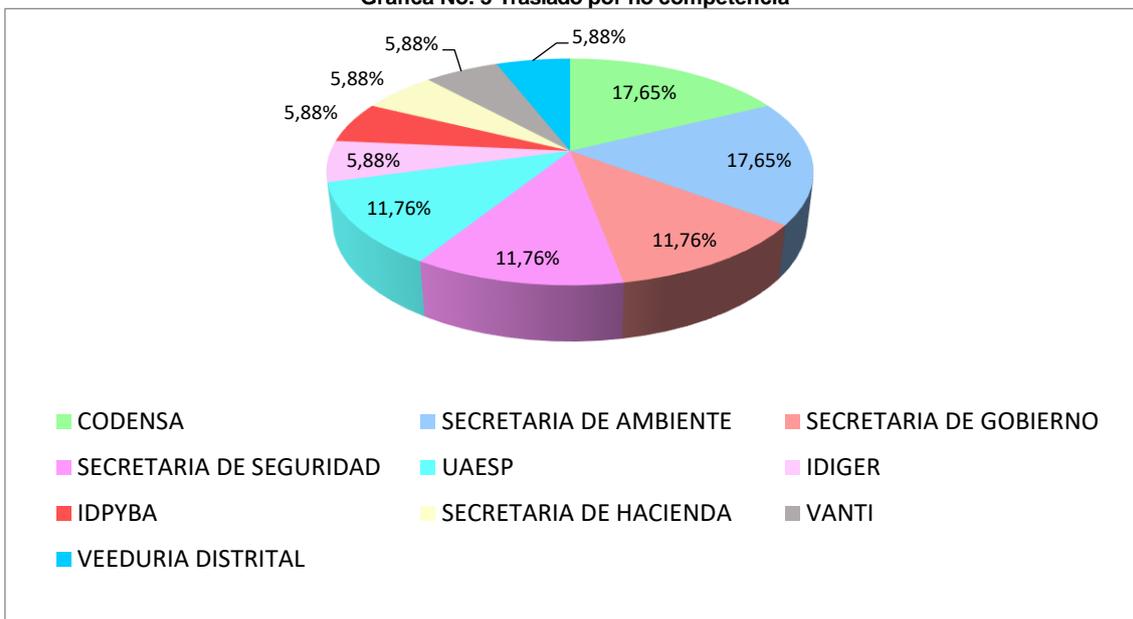
NOTA: Las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia, que hacen parte de las respuestas definitivas e incluyen lo

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 diecisiete (17) peticiones, las cuales fueron remitidas a las entidades con competencia por resolver, el mayor número de peticiones fue remitido a la Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría de Gobierno y Secretaría Distrital de Gobierno.

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 realizadas por la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

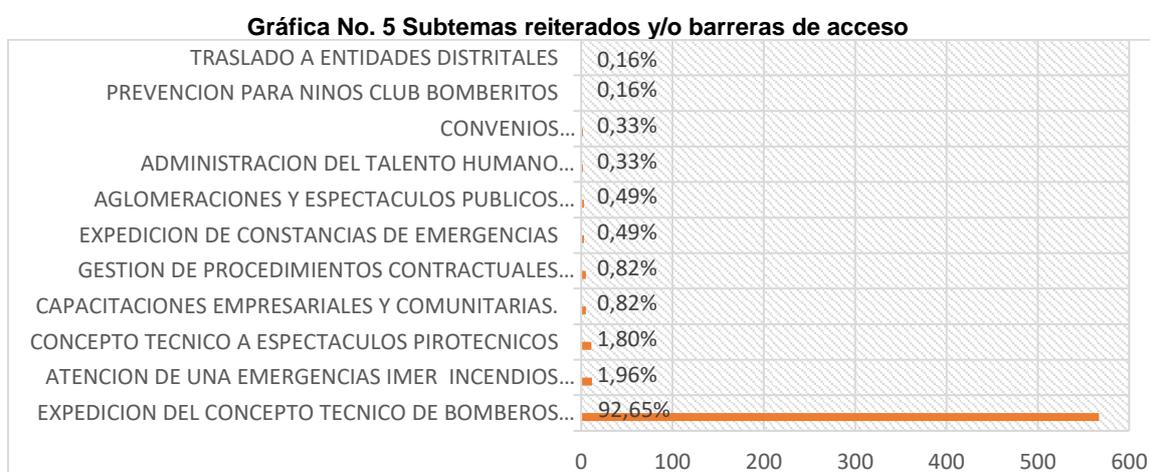


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Para el mes de noviembre, fueron cerradas trescientos noventa y dos (392) peticiones, de las cuales doscientos ochenta y ocho (288) fueron gestionadas por el Equipo de Servicio a la Ciudadanía, seguido de la Oficina Asesora de Planeación con sesenta y cinco (65) solicitudes, treinta y cuatro (34) fueron atendidas por la Subdirección de Gestión del Riesgo, tres (3) gestionadas por la subdirección operativa, una (1) respondida por la Dirección general y finalmente la Subdirección logística atendió una (1) petición.

## 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:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

En la gráfica anterior, se observa que el subtema más reiterado para la vigencia correspondiente al mes de noviembre de la presente anualidad fue la "Expedición del Concepto Técnico de Bomberos a Establecimientos de Comercio de Servicio", con quinientos sesenta y siete (567) solicitudes, equivalente al 92.65%, todos los demás subtemas tuvieron una demanda inferior al 2%, o veintiocho (28) solicitudes.

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 aprobados.

Para el mes de noviembre las veedurías ciudadanas no presentaron requerimientos para gestionar.

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

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

**Tabla No. 1 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia**

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Total
DIRECCION GENERAL	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	10
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	0	2,03	6	0	0	0	1	0	1,52
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	13,29	0	0	0	0	0	0	13,29
OFICINA JURIDICA	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	13
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	12,33	12,48	0	0	0	0	0	0	12
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	0	11,25	0	0	0	0	0	0	11,25
SUBDIRECCION LOGISTICA	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	11,5	9,88	0	14	0	0	0	0	12

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

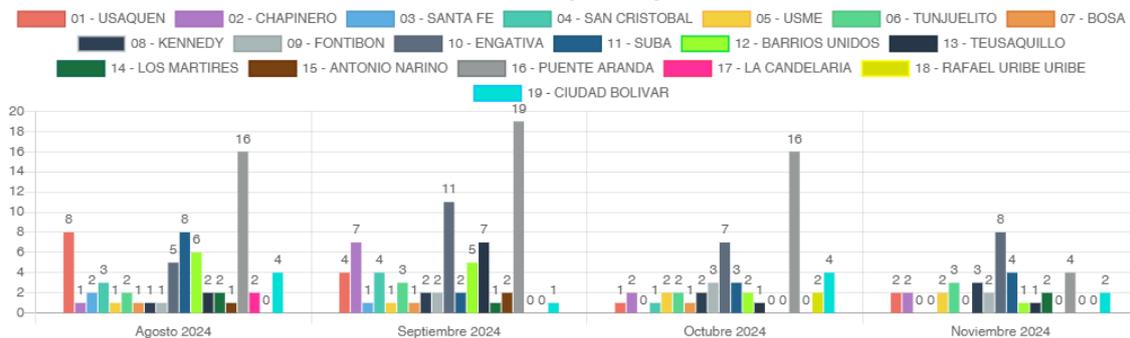
La tabla anterior muestra los días totales de gestión de cada dependencia. Verificada la información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, se encuentra que para las peticiones del mes de noviembre no se encontraron respuestas fuera de término o gestionadas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

Gráfica No. 6 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

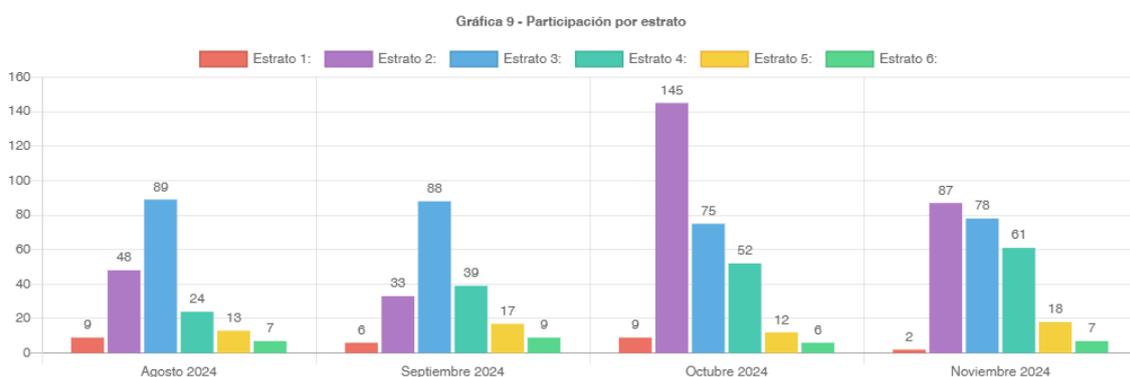
La anterior gráfica muestra la distribución por localidades, reflejando la participación de la ciudadanía sobre los servicios requeridos a la entidad.

Los usuarios al momento de registrar las peticiones ciudadanas, en ocasiones, omiten reportar la localidad de ocurrencia de los hechos, por tal motivo la localidad de Engativá, destaca como la de mayor número de registros con ocho (8), continuando con la localidad de suba con cuatro (4) registros y puente Aranda con cuatro (4) registros igualmente.

Por otra parte, se evidencian tres (3) registros para la localidad de Tunjuelito, tres (3) para la localidad de Kennedy, respecto a la lista de participación por localidad de servicios requeridos a la entidad. Las restantes localidades tuvieron una participación igual o menor a dos (2) registros cada una.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 7 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

De conformidad con lo señalado en la gráfica anterior, para el mes de noviembre, el estrato que más participó activamente en las peticiones fue el 2 con ochenta y siete (87) solicitudes, lo que equivale al 34.38%.

Seguido del estrato 3 con una participación de setenta y ocho (78) solicitudes, equivalente a un 30.83%, mientras que el estrato 4 tuvo una participación de sesenta y uno (61) solicitudes, equivalente al 24.11%.

Y finalmente el estrato 5 tuvo una participación de dieciocho (18) solicitudes, equivalente al 7.11%. El reporte porcentual de los ciudadanos correspondientes a los estratos 1 y 6, fue inferior al 10%.

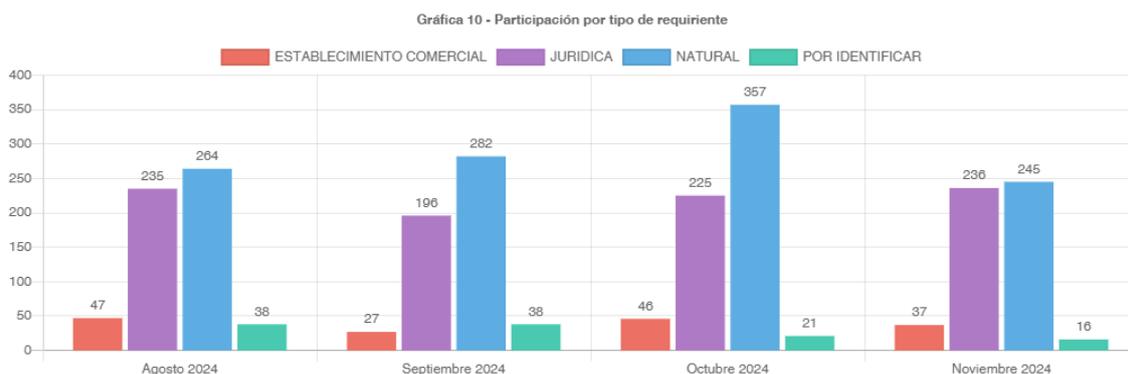
Estos porcentajes y cifras indican la distribución de participación por estrato, reflejando cómo cada uno contribuye en términos porcentuales y numéricos al total de participación registrada en la gráfica.

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. 8 Participación por tipo de requirente**



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

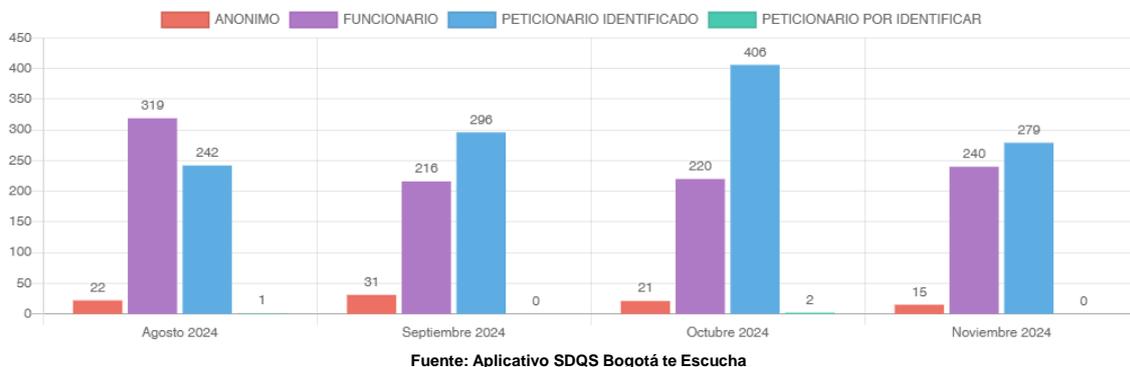
Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor participación por tipo de requirente para el mes de noviembre fue de doscientos cuarenta y cinco (245) ciudadanos identificados como persona natural, doscientos treinta y seis (236) como persona jurídica, treinta y siete (37) ciudadanos como establecimiento comercial y por último dieciséis (16) por identificar.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta oportunidad 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 acuerdo con su rol: peticionario identificado tuvo doscientos setenta y nueve (279) peticiones, funcionario tuvo doscientos cuarenta (240) peticiones las cuales fueron radicadas desde los diferentes puntos de atención de la UAECOB; y finalmente anónimo tuvo quince (15) peticiones.

### Gráfica No. 9 Calidad por requirente

Gráfica 11 - Participación por calidad del requirente



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 noventa y siete (97) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

### 14. PENDIENTES

En el presente informe, se evidencia que la Unidad Administrativa Especial – Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá - UAECOB, del total de las peticiones radicadas en el mes de noviembre del presente año, 134 se encuentran sin responder y pendientes de contestación, las cuales 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 quinientos treinta y cuatro (534) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".

Esta cantidad representa ciento sesenta (160) requerimientos menos que el mes anterior, presuntamente por un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía respecto de las 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)”, socializadas por parte de los asesores de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía.

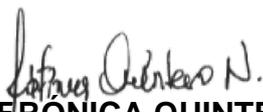
Para el mes de noviembre, el canal web de la entidad sigue siendo el más utilizado por los ciudadanos al momento de solicitar información, seguido por los canales de



interacción presencial y email.

Los canales de comunicación telefónica, buzón, escrita y redes sociales son los medios de menor interacción elegidos por los ciudadanos en lo que respecta a los requerimientos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”.

Este informe nos indica cómo los ciudadanos utilizan el canal web por la oportuna respuesta que se obtiene en los canales de interacción para comunicarse con Bomberos Bogotá.

  
**FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NÚÑEZ**  
Subdirectora de Gestión Corporativa  
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

**Revisó:** Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC) 

**Proyectó:** Evelin Dayanna Rodríguez Ramírez, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC) 