



## INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD AGOSTO 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 .....  | 9  |
| 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**

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 agosto 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 quinientos ochenta y cuatro (584) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con el mes inmediatamente anterior donde presenta una disminución de ciento treinta y tres (133) requerimientos.

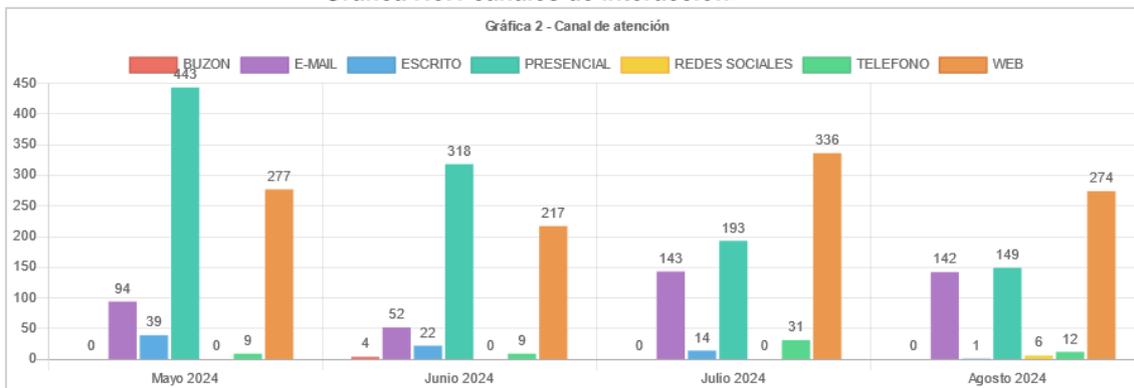
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Equipo de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión del Riesgo, y la Oficina Asesora de Planeación.

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 de mayor demanda fue el canal web con doscientos setenta y cuatro (274) solicitudes, presencial con ciento cuarenta y nueve (149), e-mail con ciento cuarenta y dos (142), teléfono con doce (12), redes sociales con seis (6), y por escrito con una (1) solicitud.

**Gráfica No.1 canales de interacción**



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas “Bogotá te Escucha” para el mes de agosto es el canal más utilizado por la ciudadanía, debido a su fácil acceso y tiempos de respuesta.

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.

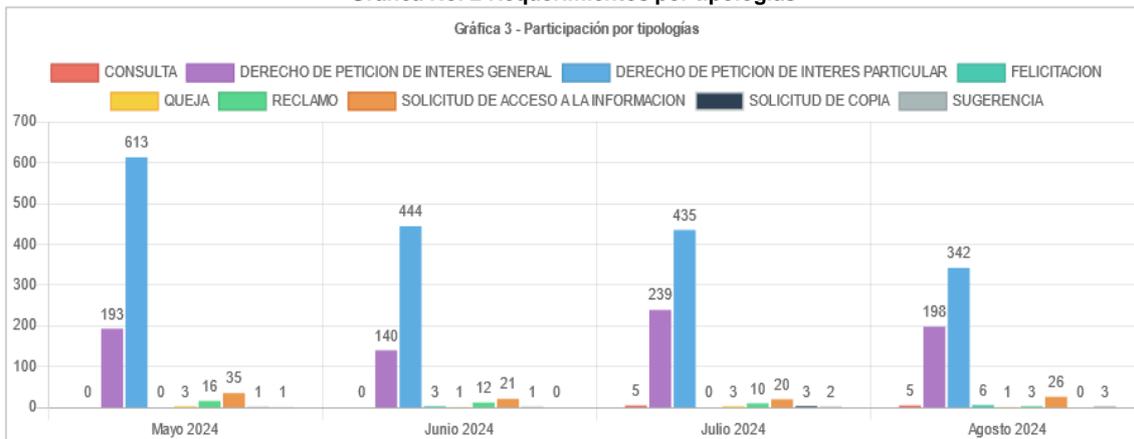
Para este mes no se recibieron solicitudes por buzón de sugerencias.

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 58.56% fue la de "derecho de petición de interés particular", con un total de trescientas cuarenta y dos 342 peticiones, le sigue en menor medida con el 33.90% la categoría de "derecho de petición de interés

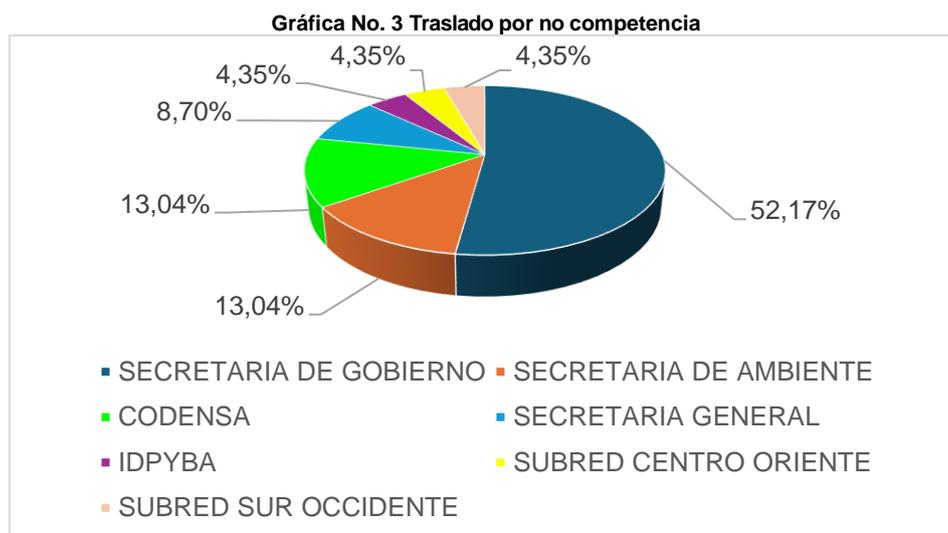
general", con ciento noventa y ocho 198 peticiones. Las demás tipologías de peticiones estuvieron por debajo del 6%.

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

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 veintitrés (23) peticiones, las cuales fueron remitidas a las entidades: Secretaria de Gobierno, Secretaria Ambiente, Codensa, Secretaría General, IDPYBA, Subred Centro Oriente y Subred Sur Occidente.

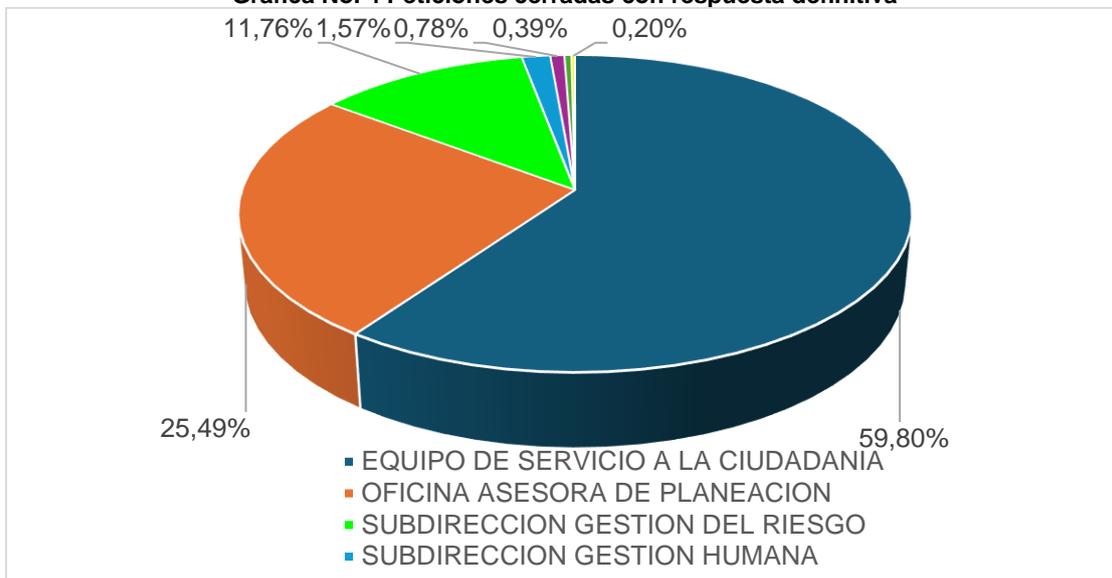


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

#### 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**



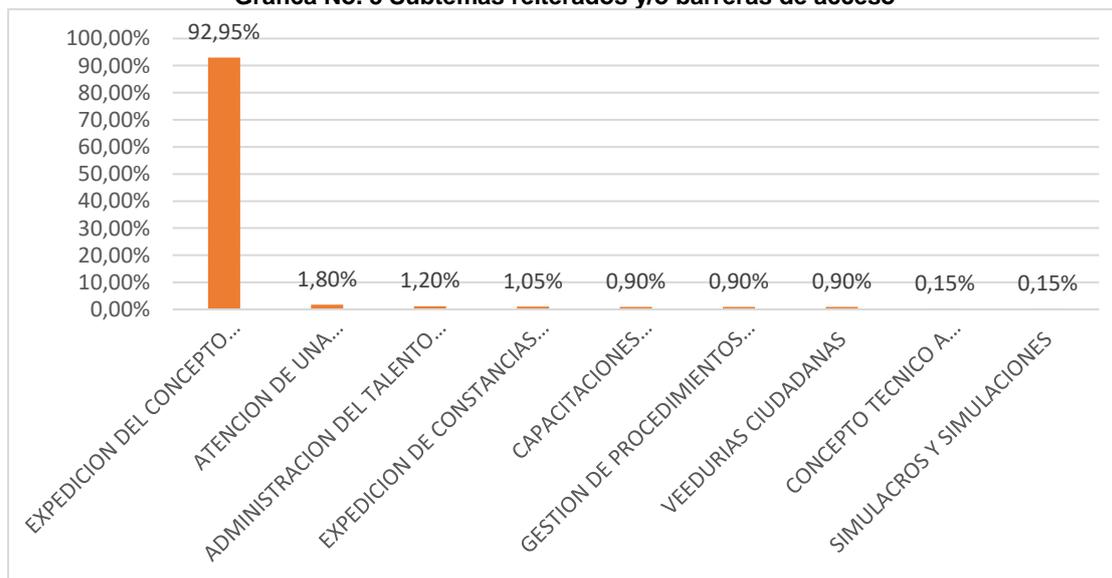
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Para el mes de agosto, fueron cerradas quinientas diez (510) peticiones, de las cuales trescientos cinco (305) fueron gestionadas por el Equipo de Servicio a la Ciudadanía, seguido de La Oficina Asesora de Planeación con ciento treinta (130) solicitudes, así mismo gestionó sesenta (60), la Subdirección de Gestión del Riesgo, Subdirección de Gestión Humana con ocho (8), Subdirección Operativa gestionó cuatro (4) peticiones, Dirección General dos (2), y finalmente Oficina Jurídica 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:

**Gráfica No. 5 Subtemas reiterados y/o barreras de acceso**



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

En la gráfica anterior, se observa que el subtema más reiterado para la vigencia correspondiente al mes de agosto de la presente anualidad fue la “Expedición del Concepto Técnico de Bomberos a Establecimientos de Comercio de Servicio”, con seiscientos veinte (620) solicitudes, equivalente al 92.95%, todos los demás subtemas tuvieron una demanda inferior al 2%, o cuarenta y siete (47) 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 agosto no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

## **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<br>actos<br>corrupción | Derecho<br>petición<br>interés<br>general | Derecho<br>petición<br>interés<br>particular | Felicitación | Queja | Reclamo | Sugerencia | Solicitud<br>acceso<br>información | Solicitud<br>copia | Total |
|--|----------|---------------------------------|---|--|--------------|-------|---------|------------|------------------------------------|--------------------|-------|
| DIRECCION<br>GENERAL                           | 0        | 0                               | 12  | 15   | 0            | 0     | 0       | 0          | 6,5                                | 0                  | 11,16 |
| EQUIPO DE<br>SERVICIO A LA<br>CIUDADANIA       | 1,5      | 0                               | 3,76                                      | 2,82   | 6,57         | 1     | 0       | 0          | 1                                  | 0                  | 3,00  |
| OFICINA<br>ASESORA DE<br>PLANEACION            | 1        | 0                               | 3   | 3,89   | 0            | 0     | 0       | 0          | 2                                  | 0                  | 2,00  |
| OFICINA<br>CONTROL<br>DISCIPLINARIO<br>INTERNO | 0        | 0                               | 0   | 14   | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                                  | 0                  | 14,00 |
| OFICINA<br>CONTROL<br>INTERNO                  | 0        | 0                               | 10  | 0  | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                                  | 0                  | 10,00 |
| OFICINA<br>JURIDICA                            | 0        | 0                               | 15  | 15,2   | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                                  | 0                  | 15,10 |
| SUBDIRECCION<br>GESTION DEL<br>RIESGO          | 0        | 0                               | 14,19                                     | 14,89  | 0            | 0     | 15,13   | 0          | 10,29                              | 0                  | 13,63 |
| SUBDIRECCION<br>GESTION<br>HUMANA              | 0        | 0                               | 0   | 9,5  | 0            | 0     | 0       | 13,67      | 10,5                               | 0                  | 11,22 |
| SUBDIRECCION<br>OPERATIVA                      | 0        | 0                               | 11,5                                      | 13,4   | 0            | 0     | 0       | 0          | 10                                 | 0                  | 12,00 |

**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 agosto se encontraron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea.

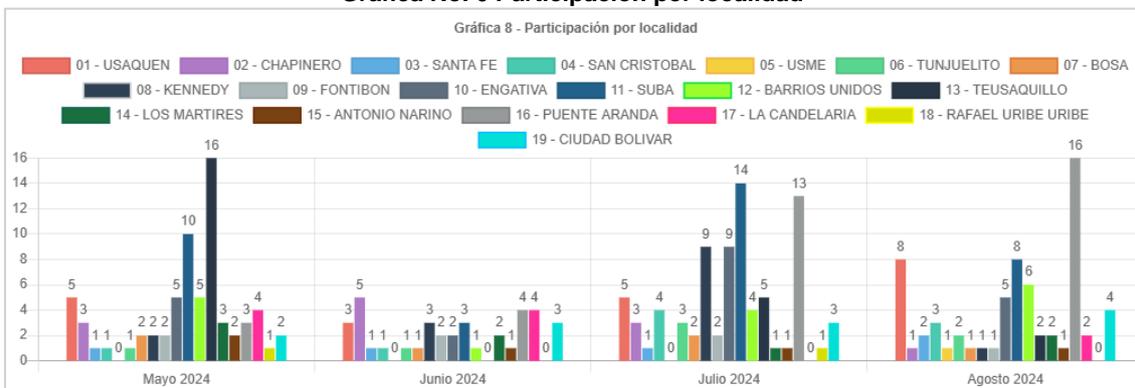
Para el mes de agosto de 2024 se evidencian respuestas extemporáneas sobre las cuales se implementó comunicación directa con los designados de las áreas con el fin de reforzar y fortalecer su conocimiento respecto al funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

## **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**



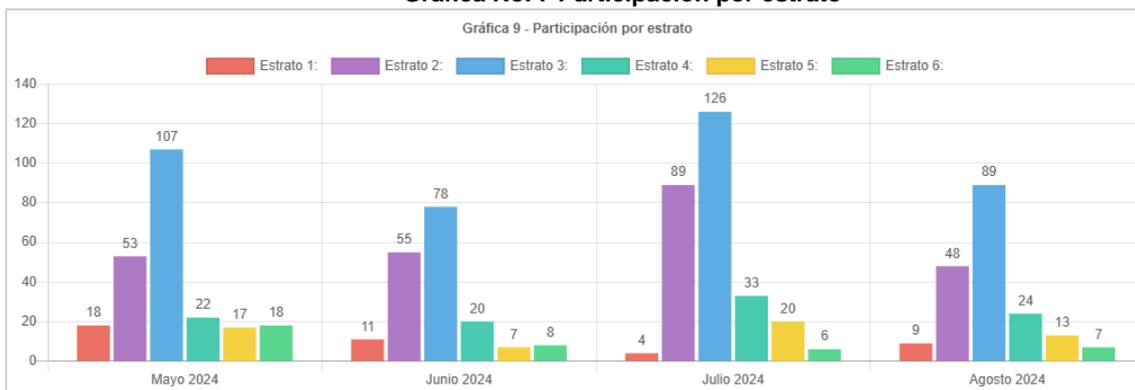
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La anterior grafica muestra la distribución por localidades, reflejando la participación de la ciudadanía sobre los servicios requeridos a la entidad, donde 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 Puente Aranda, destaca como la de mayor número de registros con dieciséis (16), continuando con las localidades de Suba y Usaquén, con ocho (8) registros.

Por otra parte, se evidencian seis (6) registros para la localidad de Barrios unidos, cinco (5) para la localidad de Engativá, y cuatro (4) para la localidad de Ciudad Bolívar, respecto a la lista de participación por localidad de servicios requeridos a la entidad. Las restantes localidades tuvieron una participación igual o menor a tres (3) 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 agosto, el estrato que más participo activamente en las peticiones fue el 3 con ochenta y nueve (89), lo que equivale al 46.84%, seguido del estrato 2 con una participación de cuarenta y ocho (48) solicitudes, equivalente a un 25.26%, mientras que el estrato 4 tuvo una participación de veinticuatro (24) solicitudes, equivalente al 12,63%. El reporte porcentual de los ciudadanos correspondientes a los estratos 1, 5 y 6, fue inferior al 10%.

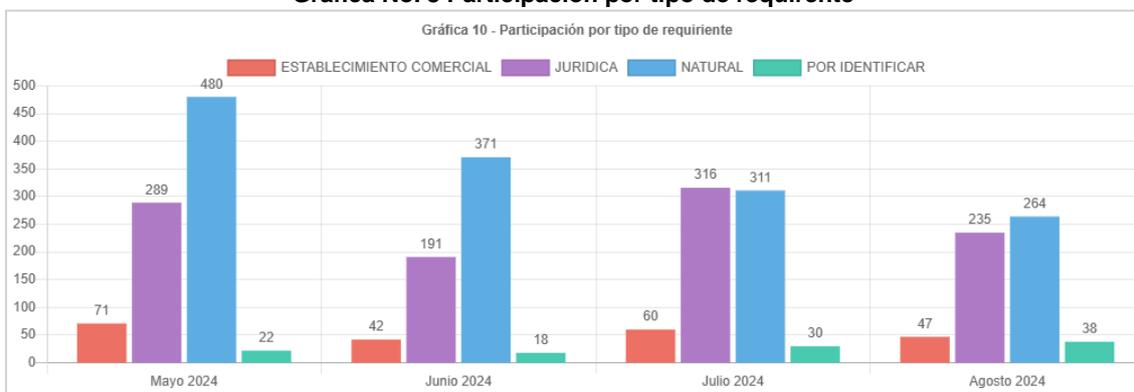
Estos porcentajes y cifras indican la distribución de participación por estrato, reflejando cómo cada uno contribuye en términos porcentuales y numéricos al total de participación registrada en la gráfica.

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**



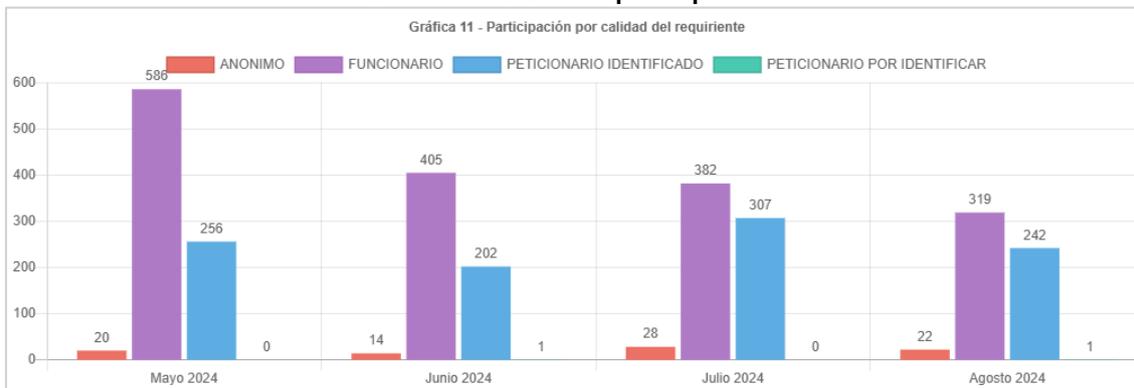
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor participación por tipo de requirente para el mes de agosto fue de doscientos sesenta y cuatro (264) ciudadanos identificados como persona natural, doscientos treinta y cinco (235) como persona jurídica, cuarenta y siete (47) como establecimiento comercial y por último, treinta y ocho (38) ciudadanos 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 la entidad de acuerdo con su rol: Funcionario tuvo trescientas diecinueve (319) peticiones las cuales fueron radicadas desde los diferentes puntos de atención de la UAECOB; Peticionario Identificado tuvo doscientas cuarenta y dos (242) peticiones, Anónimo tuvo veintidós (22) peticiones y finalmente Peticionario por Identificar tuvo una petición (1).

**Gráfica No. 9 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 sesenta y cinco (65) 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 agosto del presente año, 80 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 ochenta y cuatro (584) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha". Esta cantidad representa ciento treinta y tres (133) 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 agosto 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.



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

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



Proyectó: Karen Daniela Baracaldo Vargas, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Proyectó: Joan Gastón Rincón Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

