

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD FEBRERO 2025

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 TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)	6
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	7
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	8
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	9
14. PENDIENTES	9
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	9

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 febrero de 2025.

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 ocho (608) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con enero de 2025 se presenta un aumento de ciento sesenta y un (161) 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 registró inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el más utilizado continúa siendo la web con el 61% de participación, seguido por el canal E-mail con el 20.9%, presencial con 16.1%, de manera escrita se encuentra en un 1,8% y, por último, se encuentra en un 0,2% el canal telefonito.

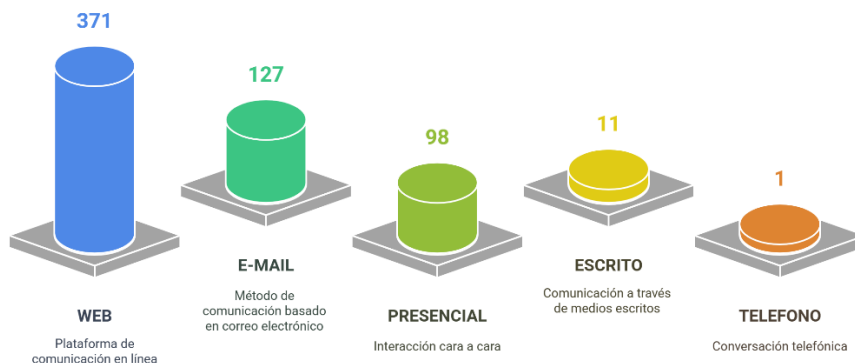
Para este periodo no hubo solicitudes a través del buzón de sugerencias.

Tabla No.1 Porcentaje canales de interacción

CANAL	FRECUENCIA	%
WEB	371	61,0%
E-MAIL	127	20,9%
PRESENCIAL	98	16,1%
ESCRITO	11	1,8%
TELEFONO	1	0,2%
TOTAL	608	100,0%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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

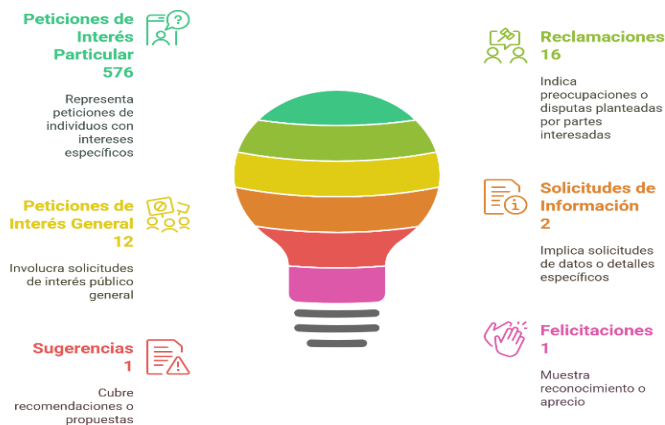
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad en atención a la tipología o modalidad de la siguiente manera:

Tabla No. Porcentaje tipología

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	576	94,74%
RECLAMO	16	2,63%
PETICION DE INTERES GENERAL	12	1,97%
SOLICITUD DE INFORMACION	2	0,33%
SUGERENCIA	1	0,16%
FELICITACION	1	0,16%
TOTAL	608	100,0%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 2 Requerimientos por tipología



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La tipología con mayor participación representada con el 94.74 % fue la de derecho de petición de interés particular seguido por reclamos con el 2.63%, seguido por derecho de petición de interés general con el 1.97%, y las demás tipologías se encuentran por debajo 0.4%.

En este mes no se presentaron consultas, quejas y denuncias por presuntos 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 catorce (14) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades por ser de su competencia:



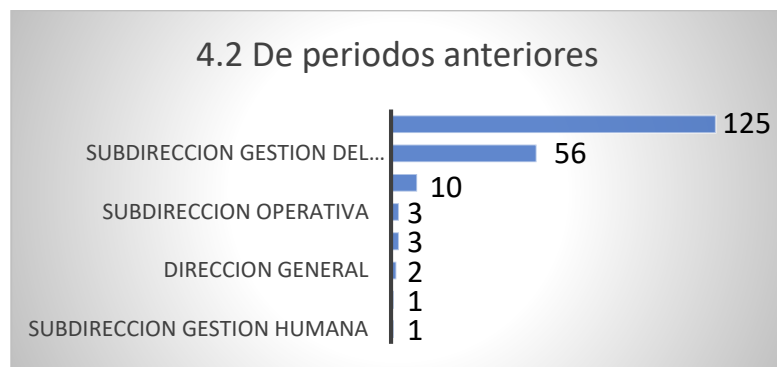
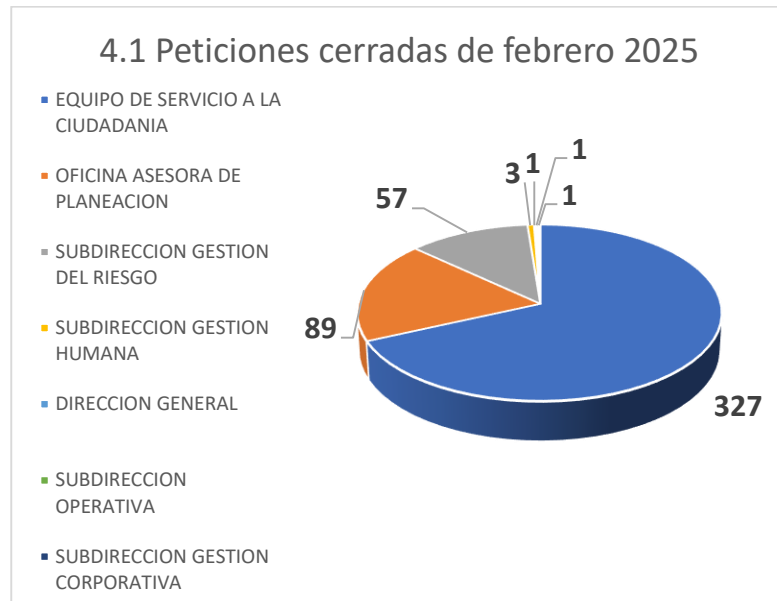
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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.

Durante el mes de febrero de 2025 se dio cierre definitivo a seiscientos ochenta (680) peticiones, correspondiendo cuatrocientos setenta y nueve (479) al periodo del reporte (febrero) y doscientos uno (201) a requerimientos de periodos anteriores.

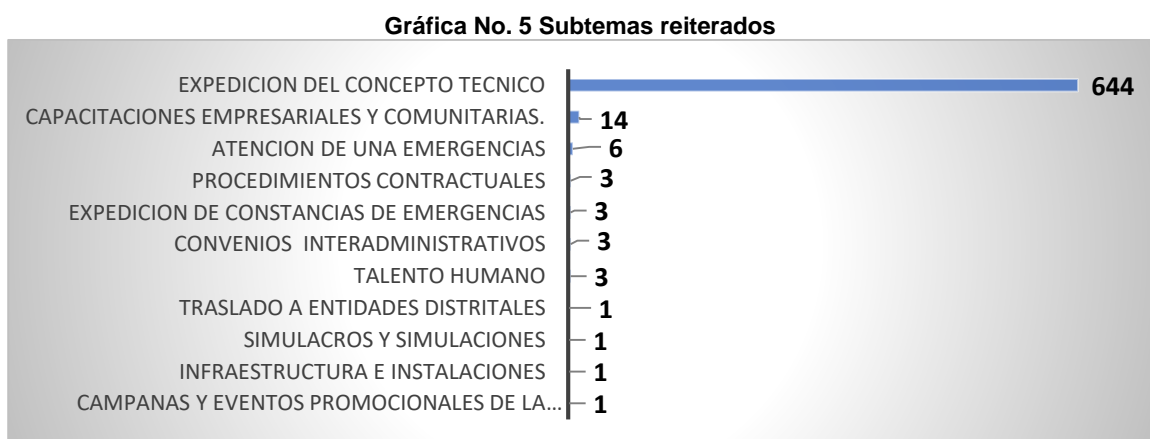
Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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

Se encuentra que el subtema más reiterado para el mes de febrero continúa siendo la expedición del concepto técnico de Bomberos, representando en esta oportunidad el 94,71% es decir 644 del total de requerimientos, las peticiones relacionadas con capacitaciones empresariales y comunitarias se encuentran representadas el 2,06%, con 14 peticiones ciudadanas, mientras que las solicitudes por atención de una emergencias IMER, incendios materiales explosivos y rescates tiene el 0,88% de representación con 6 requerimientos, los demás subtemas tienen una representación por debajo del 0,80%.

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 ala 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 febrero de 2025 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	Petición interés general	Petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud información	Solicitud copia
DIRECCION GENERAL	0	14,67	0	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	3,25	2,74	4	0	0	1	1	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13,25	13,33	0	0	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	15	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	9,5	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	11,17	13,09	0	0	12,44	0	0	7
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	11	7,33	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	14,75	0	0	0	0	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Verificada la información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

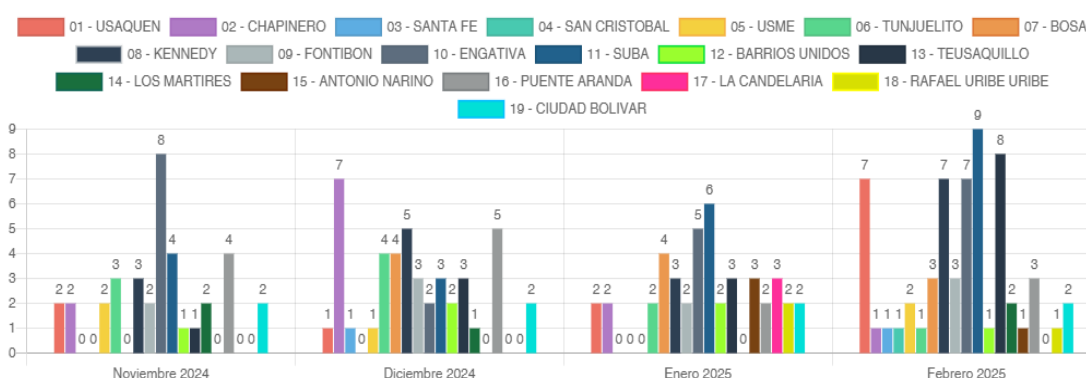
“Bogotá te Escucha”, se encuentra que para las peticiones del mes de febrero de 2025 no se presentaron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea.

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



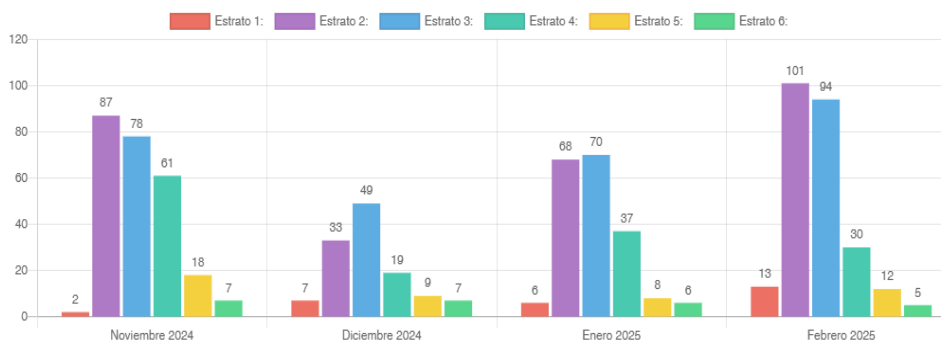
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La anterior 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 Suba, destaca como la de mayor número de registros con nueve (9) solicitudes, continuando con la localidad de Teusaquillo, con ocho (8) registros.

Por otra parte, se evidencian siete (7) registros para la localidad de Usaquén, Kennedy y Engativá, tres (3) para las localidades de Bosa, Fontibón y Puente Aranda, 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

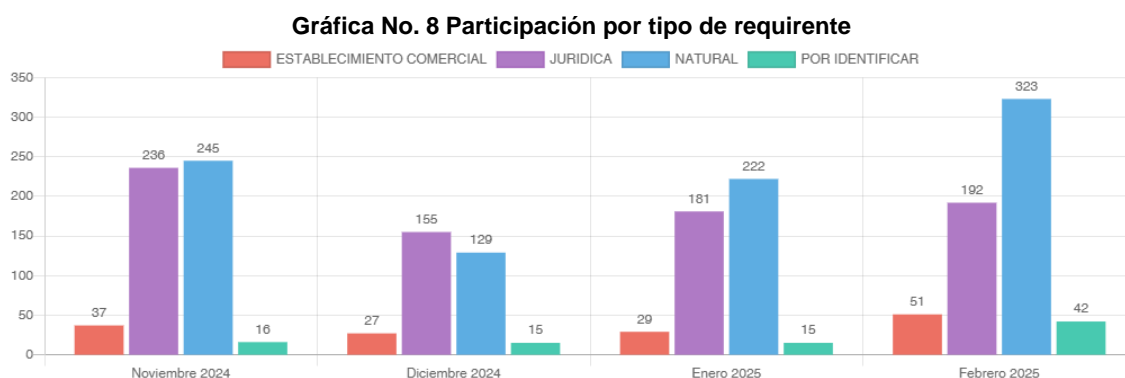
De conformidad con lo señalado en la gráfica anterior, para el mes de febrero, hubo una participación llamativa comparada con el mes inmediatamente anterior, el cual muestra que el estrato con más participación fue el 2 con ciento uno (101), seguido del estrato 3 con una participación de noventa y cuatro (94) solicitudes, mientras que el estrato 4 tuvo una participación de treinta (30) solicitudes.

La participación ciudadana en los estratos 1, 5 y 6 corresponden fue inferior a 30 solicitudes por el Sistema de “Bogotá te Escucha”.

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”:



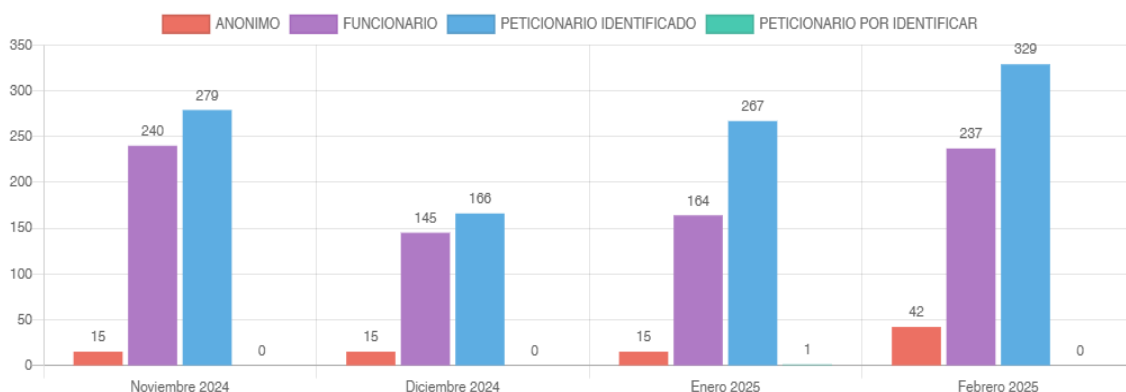
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor participación por tipo de requirente para el mes de febrero fue de trescientos veinte tres (323) ciudadanos identificados como persona natural, ciento noventa y dos (192) como persona jurídica, cincuenta y uno (51) como establecimiento comercial y por último, cuarenta y dos (42) 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: Peticionario Identificado tuvo trescientos veintinueve (329) peticiones, Funcionario tuvo doscientos treinta y siete (237) peticiones las cuales fueron radicadas desde los diferentes puntos de atención de la UAECOB; Anónimo tuvo cuarenta y dos (42) peticiones.

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 cuarenta y ocho (48) 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 febrero del presente año, a la fecha no se encuentran peticiones pendientes por contestar, las cuales fueron asignadas a las dependencias según su competencia, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Sin embargo, es importante mencionar que se encuentra pendiente por gestionar 4 actos administrativos correspondientes a meses anteriores, 2 por parte de Servicio a la ciudadanía y 2 por la Oficina Asesora de Planeación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de febrero de 2025 se gestionaron 608 peticiones a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha", se presenta aumento de ciento sesenta y un (161) peticiones respecto al mes de enero de 2025 que tuvo 447 peticiones.

Las acciones implementadas para responder a las peticiones han sido efectivas y oportunas, evitando en lo posible, que se tramiten respuestas extemporáneas o vencidas. Lo anterior refleja un compromiso con la atención al ciudadano y la mejora continua en la prestación del servicio.



En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el medio web se mantiene como el de mayor uso y en el cual tuvo un incremento llamativo, en comparación con los demás canales de atención.

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) *Chantrel*