



INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ENERO 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. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	7
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	7
10. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE	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 enero 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 cuatrocientos cuarenta y siete (447) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con diciembre de 2024 se presenta un aumento de ciento veintiún (121) 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 de mayor demanda fue el canal web con el 63% de participación, seguido por el canal presencial con el 24%, e-mail con 10%, el 3% restante corresponde a los canales redes sociales, teléfono y buzón.

Gráfica No.1 canales de interacción



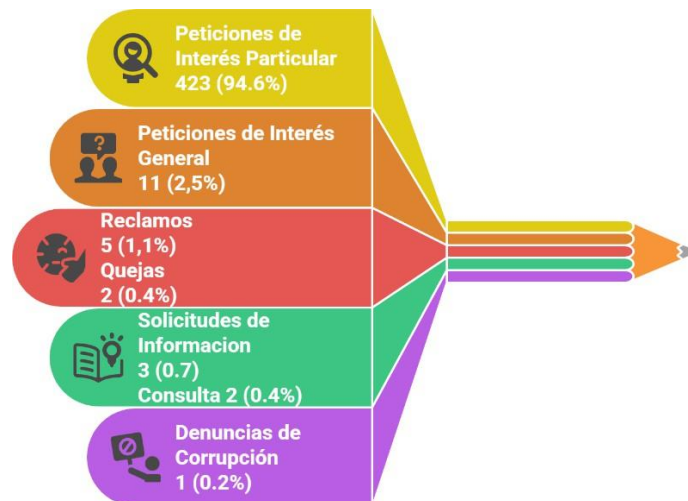
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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:

Gráfica No. 2 Requerimientos por tipologías



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

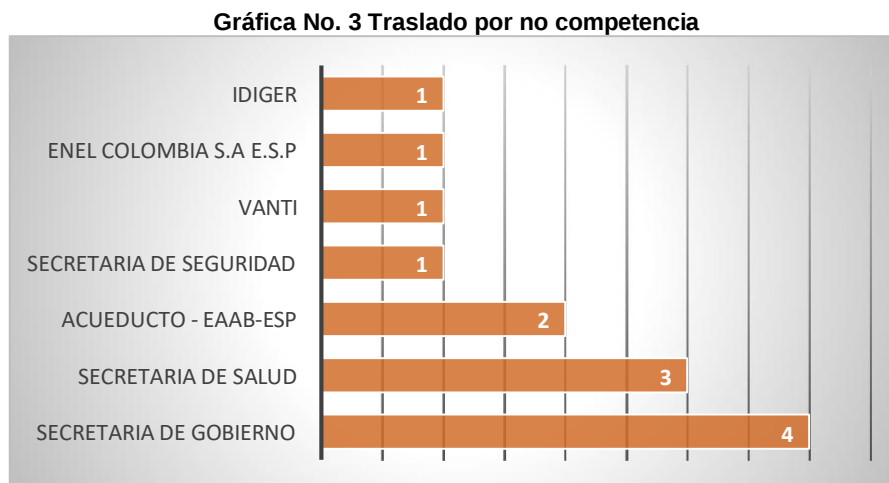
La tipología con mayor participación representada con el 94.6 % fue la de derecho de petición de interés particular, seguido por derecho de petición de interés general con el 2.5%, reclamos con el 1.1% y las demás tipologías se encuentran por debajo 0.8%.

En este mes no se presentaron sugerencias ni felicitaciones.

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 trece (13) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades por ser de su competencia:



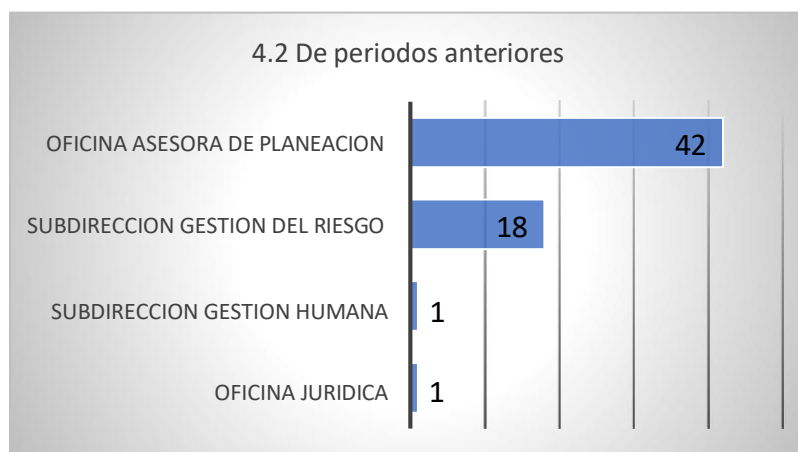
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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 enero de 2025 se dio cierre definitivo a cuatrocientos veintidós (422) peticiones, correspondiendo trescientos sesenta (360) al periodo del reporte (enero) y sesenta y dos (62) 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:

Gráfica No. 5 Subtemas reiterados



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Se encuentra que el subtema más reiterado para el mes de enero continúa siendo la expedición del concepto técnico de Bomberos, representando en esta oportunidad el 94,08% es decir 397 del total de requerimientos, las peticiones relacionadas con la atención de emergencias tan solo representan el 2.13% con 9 peticiones, mientras que la expedición de conceptos tiene el 1.18% de representación con 5 requerimientos, los demás subtemas tienen una representación por debajo del 1%.

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.

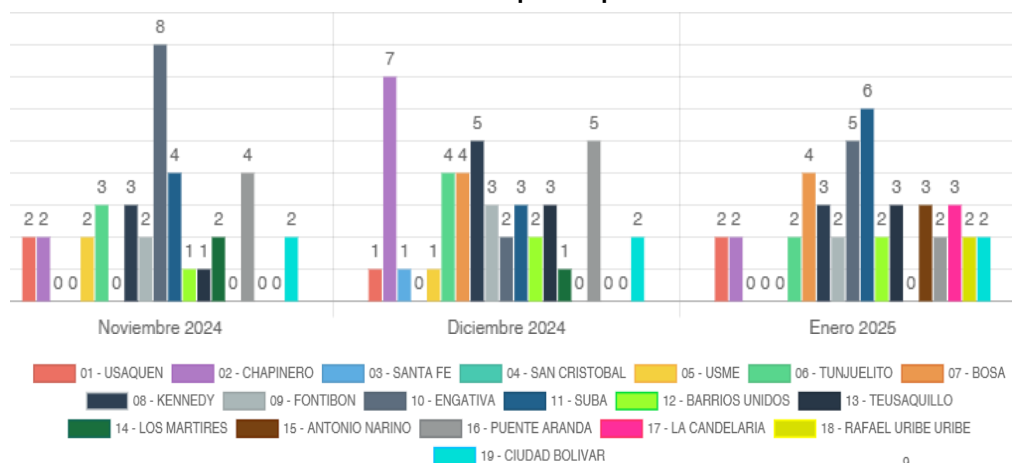
Para el mes de enero de 2025 no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. 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



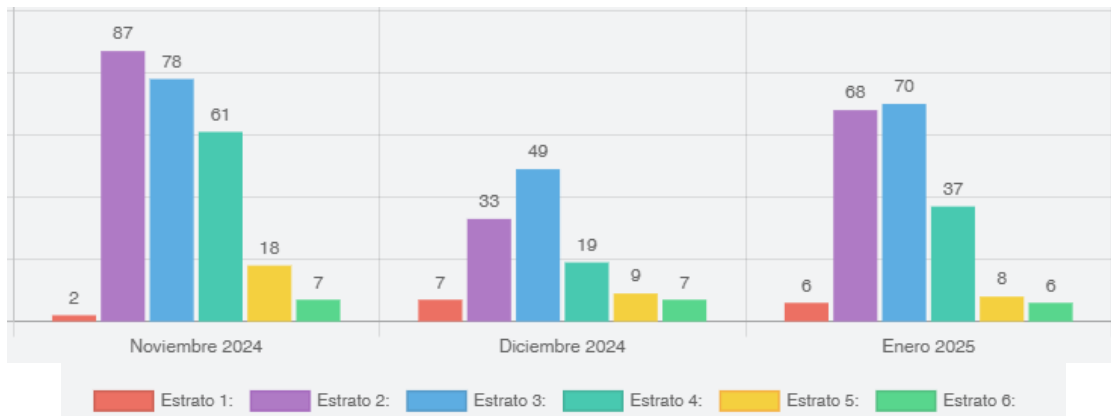
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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 siete (6), continuando con la localidad de Puente Aranda, con cinco (5) registros.

Por otra parte, se evidencian cuatro (4) registros para la localidad de Bosa, tres (3) para las localidades de La Candelaria, Antonio Nariño, Kennedy, y Engativá, 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.

9. 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 enero, el estrato que más participo activamente en las peticiones fue el 3 con setenta (70), lo que equivale al 39.52%, seguido del estrato 2 con una participación de sesenta y ocho (68) solicitudes, equivalente a un 26.61%, mientras que el estrato 4 tuvo una participación de treinta y siete (37) solicitudes, equivalente al 15,32%. El reporte porcentual de los ciudadanos correspondientes a los estratos 1, 5 y 6, fue inferior al 8%.

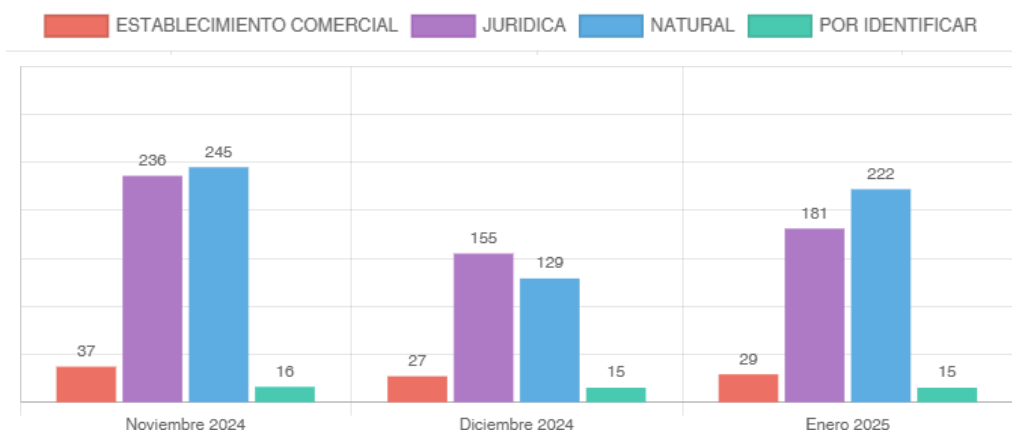
Estos porcentajes y cifras indican la distribución de participación por estrato, reflejando cómo cada uno contribuye en términos porcentuales y numéricos al total de participación registrada en la gráfica.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

10. 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 enero fue de doscientos veinte dos (222) ciudadanos identificados como persona natural, ciento veinte nueve (181) como persona jurídica, veintisiete (29) como

establecimiento comercial y por último, quince (15) ciudadanos por identificar.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

En esta oportunidad se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad según la calidad del requeriente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad de acuerdo con su rol: Peticionario Identificado tuvo doscientos sesenta y siete (267) peticiones, Funcionario tuvo ciento sesenta y cuatro (164) peticiones las cuales fueron radicadas desde los diferentes puntos de atención de la UAECOB, anónimo tuvo quince (15) peticiones y finalmente Peticionario por identificar tuvo uno (1).

Gráfica No. 9 Calidad por requeriente



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.

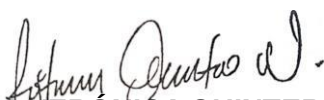
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Basándonos en la información proporcionada, podemos concluir que durante el período reportado se tramitaron un total de cuatrocientos cuarenta y siete (447) requerimientos a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, con relación al mes de diciembre de 2024, enero tiene un aumento de ciento veintiuno (121) requerimientos.

Para el mes de enero de 2025 continúa siendo el canal web el más utilizado por la ciudadanía con doscientos ochenta y tres (283), seguido por el telefónico con ciento ocho (108) requerimientos, lo que da cuenta del fortalecimiento de atención por este medio.

Por otra parte, los derechos de petición de interés particular continúan siendo el de mayor frecuencia con cuatrocientos veintitrés (423) peticiones, relacionadas con la expedición de conceptos técnicos.

Finalmente, es necesario mencionar que el mes de enero de 2025 no se presentan peticiones con respuesta extemporánea.


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)

