

## INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD FEBRERO 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
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 .....	7
	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE .....	7
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE .....	8
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO .....	8
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	8



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

### **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS FEBRERO 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 febrero 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**

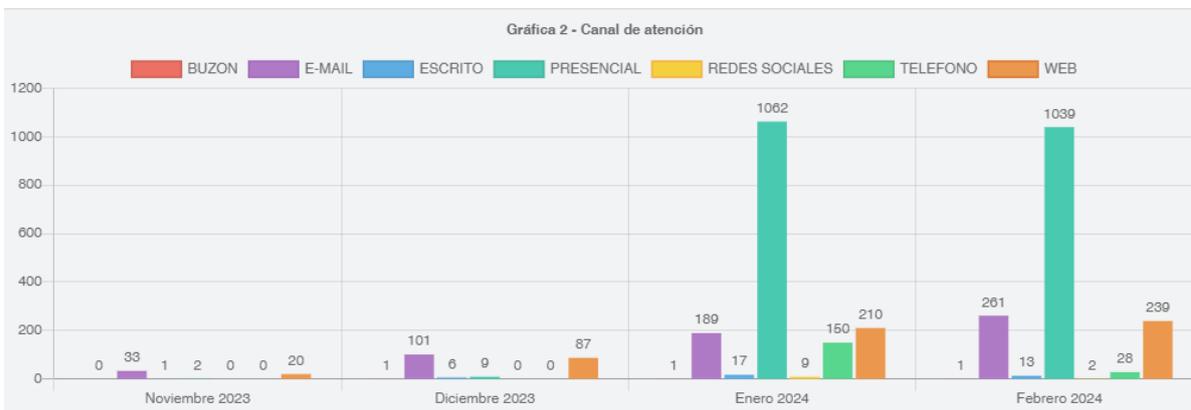
En febrero de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha mil quinientos ochenta y tres peticiones (1583) cuarenta y siete (47) menos que en enero.

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 mil treinta y nueve (1039) peticiones y el email con doscientos sesenta y uno (261) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable disminuye el canal web con doscientos treinta y nueve (239) y el canal presencial continua liderando; el canal telefónico con veinte ocho peticiones (28) seguido por el canal escrito con trece (13) red social con dos (02) buzón de sugerencias sin petición alguna.

**Gráfica 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 mil treinta y nueve (1039) continuando como uno de los canales de atención más utilizados, seguido por el email con doscientos sesenta y uno (261) por siguiente el canal escrito con trece (13) peticiones; en este mes se presenta una disminución del canal telefónico con veintiocho (28) a comparación del mes de enero, red social con dos (02) buzón de sugerencias con un (1) requerimiento 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 treinta y nueve (239) 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:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el período reportado la tipología con mayor participación es la solicitud de acceso a la información dados a los cambios impartidos por parte de la Alcandía Mayor de Bogotá con ochocientos ochenta y uno (881) seguidos por el derecho de petición de interés particular con quinientos cuarenta y siete (547) seguido por el derecho de petición de interés general con ciento noventa y dos (192) presentándose la variable diminutiva en estos dado a que en

los últimos dos meses eran las tipologías con mayor porcentaje.

En este mes se presentaron veinte (20) reclamos seis (06) consultas, tres (03) sugerencias y dos (02) no se presentaron felicitaciones ni denuncias por actos 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 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 (31) peticiones, las cuales fueron remitidas: ACUEDUCTO - EAAB-ESP, ENTIDAD NACIONAL, IDIGER, SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA GENERAL Y SECRETARIA DE INTREGACION SOCIAL

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 DOSCIENTOS VENTICUATRO (224) peticiones

Tabla No. 1 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	87	38.84 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	77	34.38 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	43	19.20 %
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	6	2.68 %

SUBDIRECCION OPERATIVA	6	2.68 %
DIRECCION GENERAL	5	2.23 %

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:

Tabla No. 2 Subtemas reiterados y/o barreras de acceso

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1446	91.58 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	65	4.12 %
PROCESO DISCIPLINARIO	28	1.77 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	13	0.82 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	8	0.51 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONA CAPACITACION A BOMBEROS	6	0.38 %
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	3	0.19 %
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	0.13 %
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	2	0.13 %
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	1	0.06 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0.06 %
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	0.06 %
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0.06 %
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0.06 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0.06 %

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados para el mes de septiembre fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con mil cuatrocientos cuarenta y seis (1446) solicitudes, atención de emergencias con sesenta y cinco (65) y proceso disciplinario con veintiocho (28).

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.

## 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.

Tabla No. 3 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

Dependencia	DPG	DPP	F	Q	R	SG	SI	SC
DIRECCION GENERAL	14	15	0	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	5,78	3,86	14	9,2 5	2,2 7	0	1,09	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3,19	3,45	0	1	2,6 7	0	3,05	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12	12,96	0	15	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	11	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	11,98	11,69	0	12	11, 57	12	7,67	7
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	17	0	10	0	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	11,5	13	0	0	0	13,7 5	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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

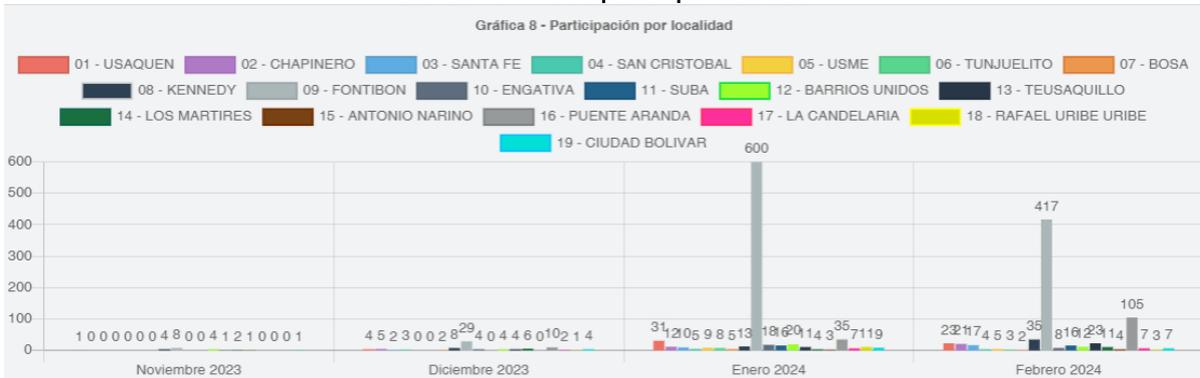
**DPG:** Derecho de petición de interés general  
**DPP:** Derecho de petición de interés particular  
**F:** Felicitación  
**Q:** Queja  
**R:** Reclamo  
**SG:** Sugerencia  
**SI:** Solicitud de información  
**SC:** Solicitud de copia

## 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. 4 Participación por localidad**

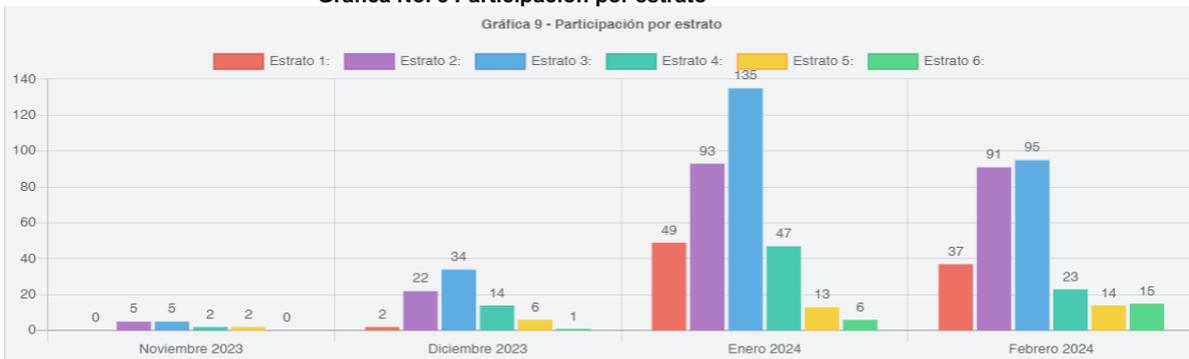


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de febrero 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. 5 Participación por estrato**



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

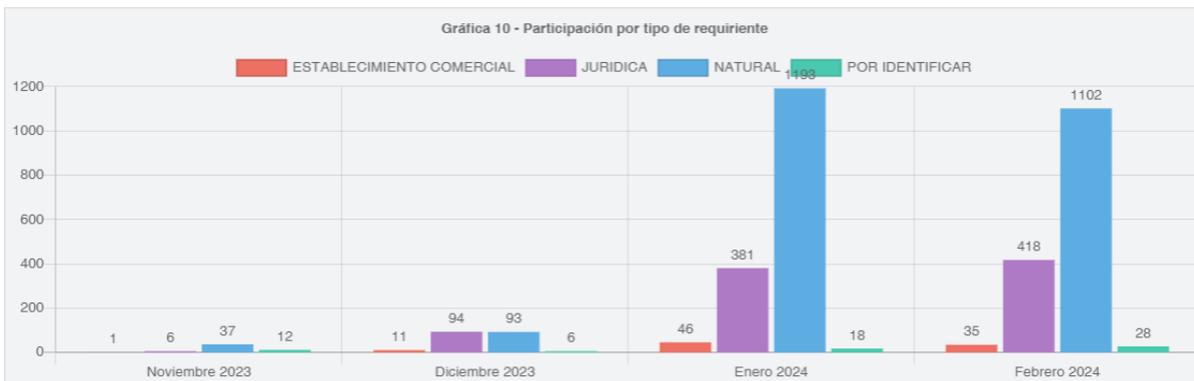
Según la gráfica anterior, noventa y cinco personas refieren pertenecer al estrato 3, noventa y uno del estrato 2, treinta y siete del estrato 1, veintitrés del estrato 6 y catorce del estrato 5.

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. 6 Participación por tipo de requirente**

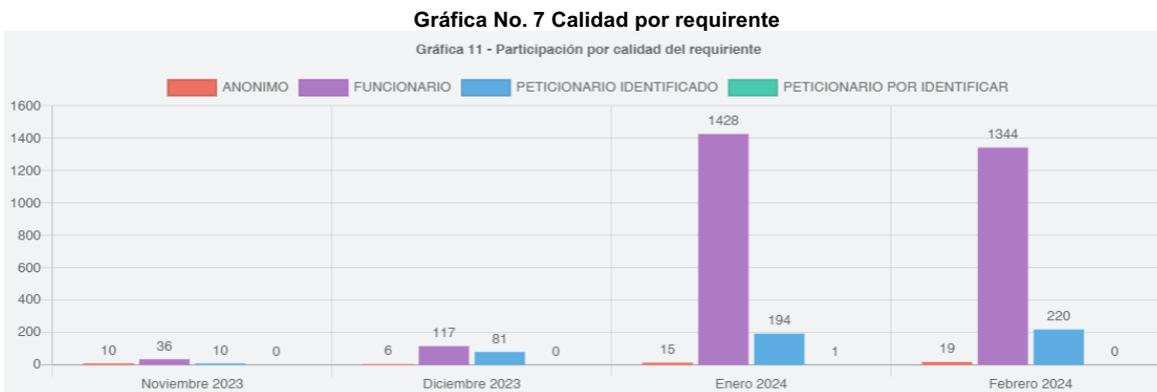


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de mil ciento dos (1102) de la cuales se identificaron como persona natural cuatrocientos dieciocho (418) persona jurídica treinta y cinco (35) como establecimiento de comercio, y por definir veintiocho (28).

## 12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección 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, funcionario con mil trescientos cuarenta y cuatro, como peticionario identificado doscientos veinte, anónimo diecinueve y peticionario por identificar, cero



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 veintitrés (23) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En febrero de 2024, bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha mil



quinientos ochenta y tres (1583) peticiones, cuarenta y siete (47) requerimientos menos que en enero.

El canal presencial continúa siendo el más concurrido por los ciudadanos con mil treinta y nueve (1039) solicitudes, seguida por el E-mail con doscientos sesenta y uno (261), WEB con doscientos treinta y nueve (239) escrito trece (13) teléfono veintiocho (28) y red social con dos (2) peticiones.

Para el periodo reportado la tipología con mayor participación; peticiones de interés particular e interés general, con 547 y 192 peticiones respectivamente.

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

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