

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS OCTUBRE 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.....	6
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	7
10. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	7
11. PARTICIPACION POR CALIDAD DE REQUIRENTE.	8
12. PENDIENTES.....	9
13. 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 octubre 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 tramitaron un total de ochocientos ochenta y seis (886) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con el mes inmediatamente anterior donde presenta un aumento de ochenta (80) requerimientos.

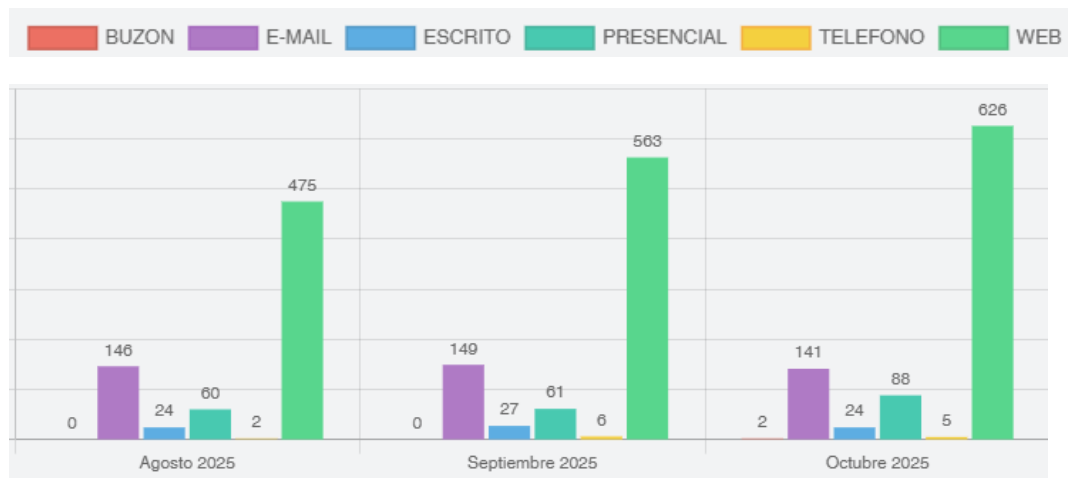
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Equipo de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión del Riesgo, y la Oficina Asesora de Planeación.

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 seiscientos veintiséis (626) solicitudes, seguido por el e-mail con ciento diez y ocho (118) comunicaciones, presencial con ochenta y ocho (88), escrito cincuenta y cuatro (54), las peticiones restantes.

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 octubre 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.

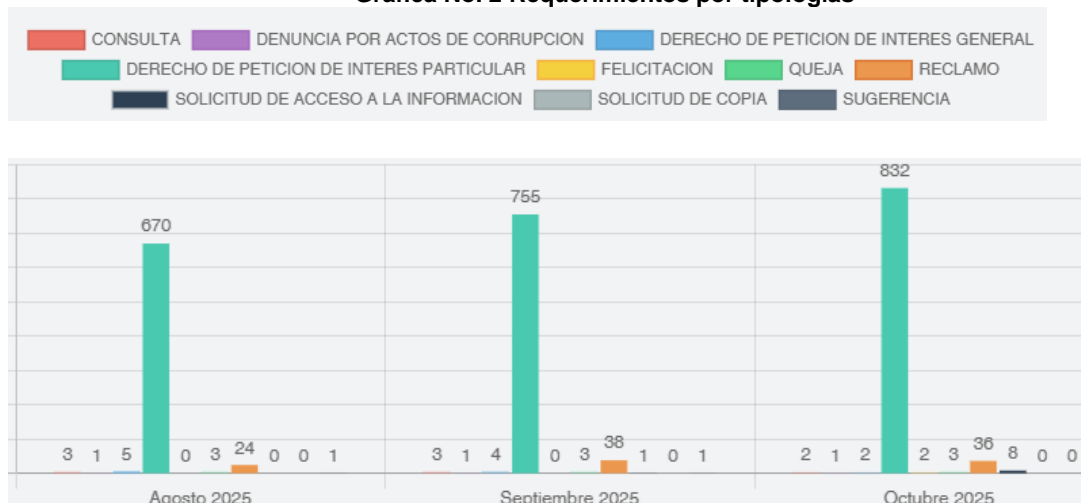
Para este mes no se recibieron solicitudes por buzón de sugerencias.

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 94% fue la de "derecho de petición de interés particular", con un total de ochocientos treinta y dos (832) peticiones, le sigue en menor medida con el 4% el reclamo, con treinta y seis 36 peticiones. Las demás tipologías de peticiones estuvieron por debajo del 0.9%.

En este mes se tramitaron dos (2) 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 veintiún (21) peticiones no competencia de Bomberos Bogotá, las cuales fueron remitidas a las entidades responsables, así:

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia

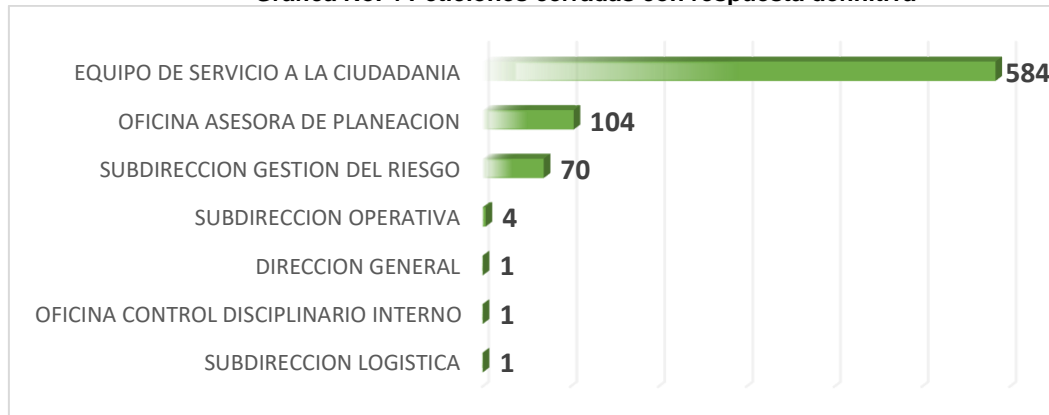


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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



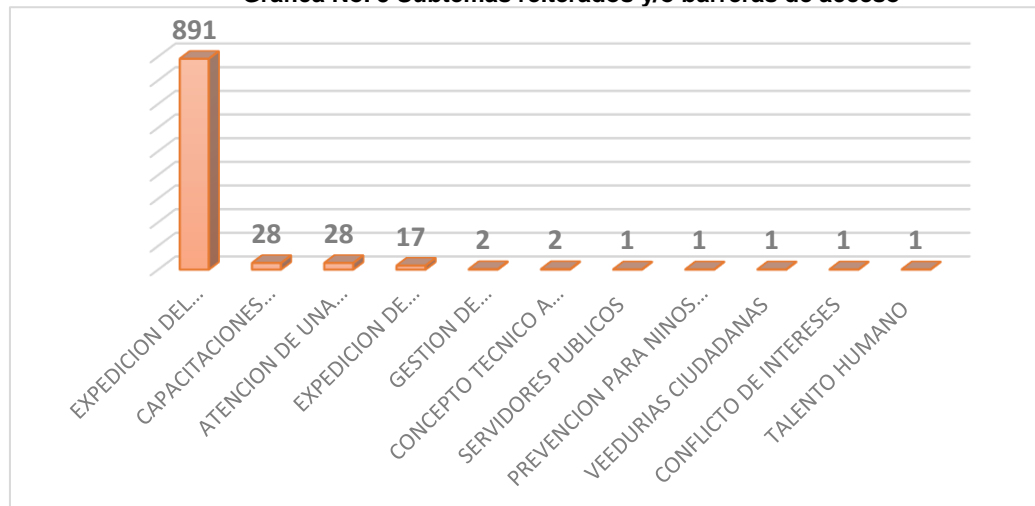
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Para el mes de octubre, fueron cerradas setecientas sesenta y cinco (765) peticiones del mismo período, de las cuales quinientas ochenta y cuatro (584) fueron gestionadas por el equipo de Servicio a la Ciudadanía, seguido de La Oficina Asesora de Planeación con ciento cuatro (104) solicitudes, así mismo gestionó setenta (70) la Subdirección de Gestión del Riesgo, cuatro (4) la subdirección operativa, una (1) dirección general, una (1) la oficina de control interno, una (1) la Subdirección Logística.

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 octubre de la presente anualidad fue la “Expedición del Concepto Técnico de Bomberos a Establecimientos de Comercio de Servicio”, con un equivalente del 92%, todos los demás subtemas tuvieron una demanda inferior al 2.8%.

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

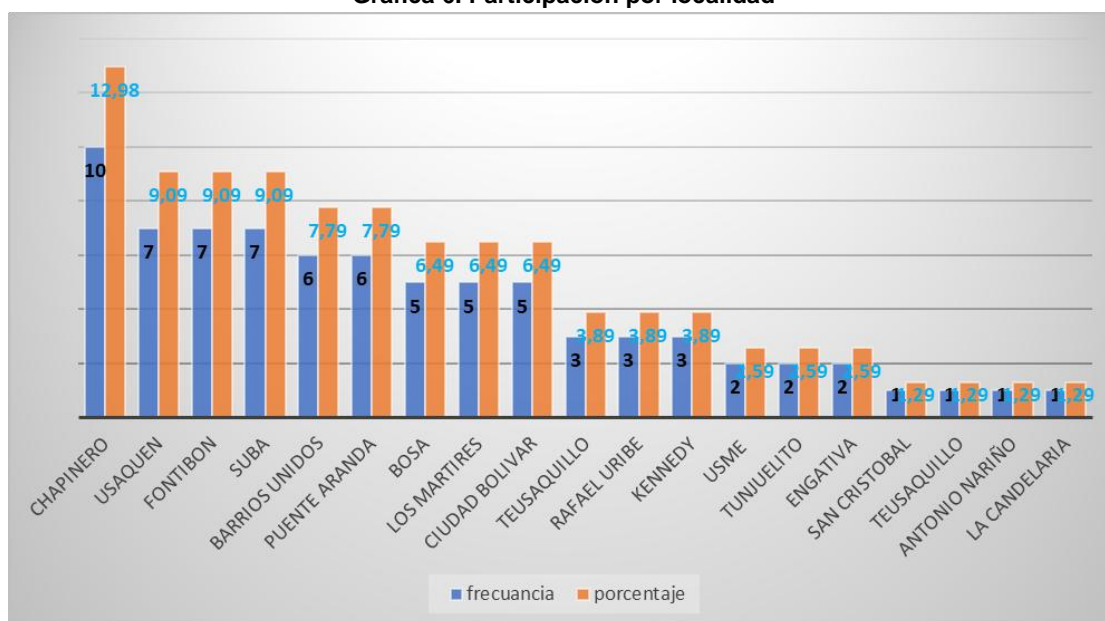
Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar 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 octubre 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.

Gráfica 6. Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS “Bogotá te Escucha”

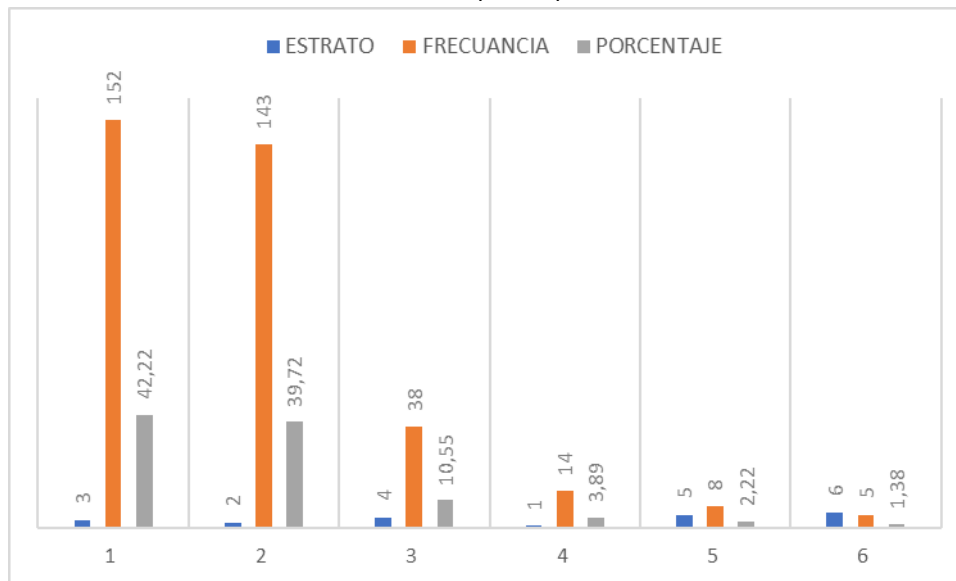
A partir de la anterior gráfica, se evidencia que las localidades con mayor ocurrencia de los hechos, se encuentran Chapinero con diez (10) reportes, continuando con Usaquén, Fontibón y Suba con siete (7) requerimientos; Barrios Unidos y Puente Aranda con seis (6) peticiones; las demás localidades tuvieron una participación entre cinco (5) y una (1) peticiones. No obstante, es importante mencionar que, en algunos casos, los usuarios omiten indicar la localidad al momento de registrar sus solicitudes.

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

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En esta unidad se discrimina 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 siguiente:

Gráfica 7. Participación por estrato.



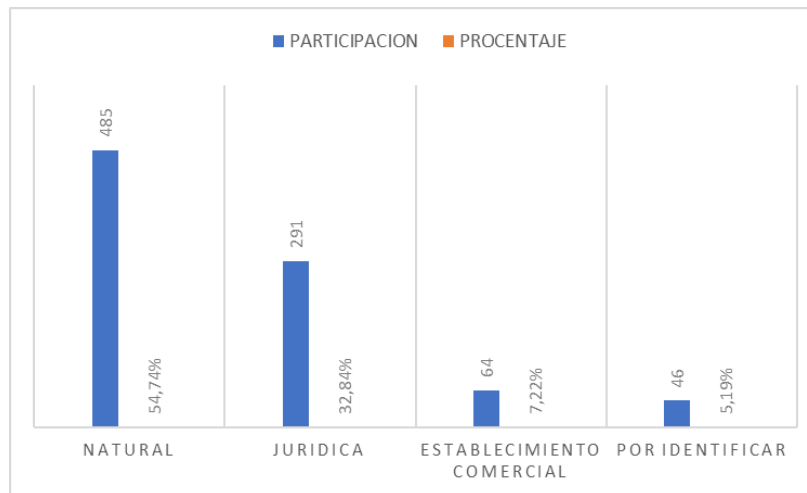
Fuente: Aplicativo SDQS "Bogotá te Escucha"

De conformidad con lo señalado en la gráfica anterior, para el mes de octubre el estrato 3 representa la mayor participación con ciento cincuenta y dos (152) requerimiento representado con un 42,22%; el estrato 2 se encuentra en un 39,72% de participación, el estrato 4 tiene una participación del 10,55% y los estratos 1, 5 y 6 representan un 7,49% del total de la participación.

10. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Gráfica 8. Participación por tipo de requirente.



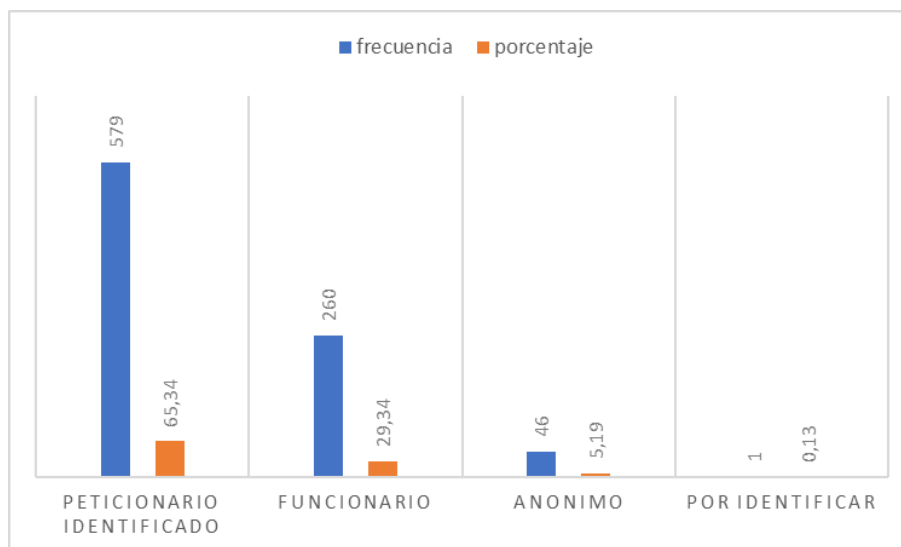
Fuente: Aplicativo SDQS "Bogotá te Escucha"

Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor participación por tipo de requirente, para este periodo, con un 54,74%, se encuentra identificados como persona natural, correspondiente a cuatrocientos ochenta y cinco (485) ciudadanos. Así mismo con una participación de 32,84%, la ciudadanía se registra como persona jurídica, registrando doscientos noventa y un (291) registros, y comparado con el mes anterior, hubo un aumento de cincuenta y ocho (58) registros. Por último, con una participación inferior al 10%, fueron registradas las peticiones como establecimientos comerciales o no desearon identificarse en el sistema.

11. PARTICIPACION POR CALIDAD DE REQUIRENTE.

En esta oportunidad se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad según la calidad del requirente

Gráfico 9. Participación por calidad de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS "Bogotá te Escucha"

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 un aumento de cuarenta y seis (46) peticiones en relación con el mes anterior; por Funcionario aumento en diez y siete (17) con respecto al mes anterior; Anónimo tuvo cuarenta y seis (46) peticiones aumentando en diez y nueve (19) con respecto al mes de septiembre y finalmente Peticionario por Identificar solo tuvo una (1).

12. 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 octubre del presente año, se evidencia que todas las peticiones radicadas se encuentran gestionadas, resaltando el cumplimiento del criterio de oportunidad, con base a los términos de Ley. Del mismo modo, el Equipo de Servicio a la Ciudadanía – Subdirección de Gestión Corporativa, realiza, si aplica, 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.

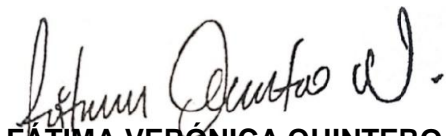
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el mes de octubre de 2025, se gestionaron ochocientas ochenta y seis (886) peticiones ciudadanas, lo que representa un aumento de ochenta (80) solicitudes en comparación con el mes anterior, en el cual se atendieron ochocientas seis (806) peticiones.

Esta cantidad representa un aumento importante comparado con el periodo inmediatamente 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 octubre 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 email y presencial. 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)

