

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL
DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
SEPTIEMBRE 2025.**

TABLA DE CONTENIDO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN	3
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
4. SUBTEMAS POR PERÍODO	5
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS	6
6. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA	7
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO	9
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	10
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE	10
13. PENDIENTES	13
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA.
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
SEPTIEMBRE 2025**

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 julio 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.

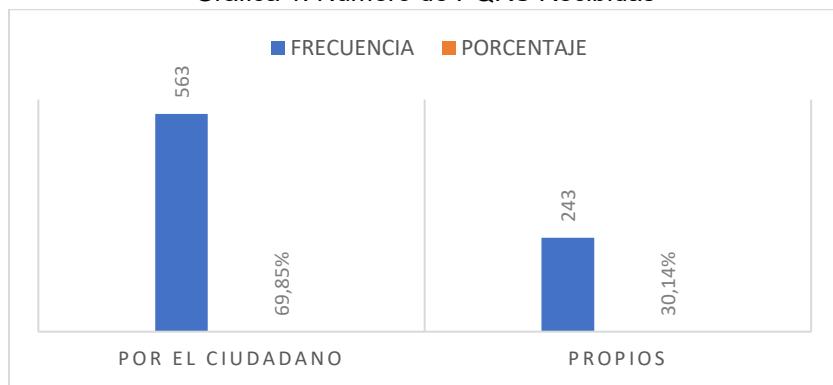
El presente informe es una herramienta fundamental para evaluar el comportamiento de la interacción ciudadana, identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional y fortalecer la transparencia y confianza de los ciudadanos en la entidad.

La Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, en cumplimiento de su misión institucional orientada a la prevención, atención y control de emergencias en el Distrito Capital, también ha consolidado mecanismos eficaces de interacción con la ciudadanía mediante la gestión oportuna de las PQRSD. Esta labor permite no solo fortalecer la relación entre la entidad y los ciudadanos, sino también generar insumos valiosos para el mejoramiento continuo de la gestión pública.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ.

En el periodo del mes de septiembre de 2025 se tramitaron ochocientos seis (806) requerimientos ciudadanos y propios; Se evidencia un aumento de noventa y nueve (99) peticiones respecto al mes anterior, agosto; Este aumento en el número de solicitudes refleja una participación, apropiación y confianza por parte de la ciudadanía en los canales institucionales de la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos.

Gráfica 1. Número de PQRS Recibidas



Fuente: Red Distrital de Quejas y reclamo Veeduría Distrital

A lo largo el mes de septiembre las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Equipo de Servicio a la Ciudadanía con un total de ocho cientos cinco (805) registros, correspondiente a un 99,87% y un (1) registro de la oficina de control disciplinario, correspondiente 0,12%.

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

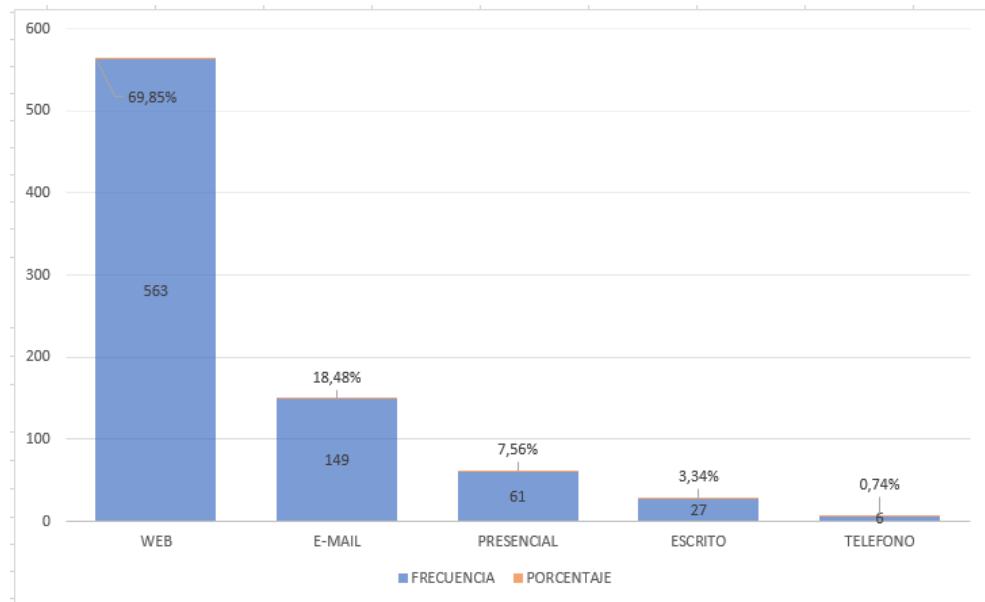
1. CANALES DE INTERACCIÓN

El canal web se mantiene como el medio de atención más utilizado, con una participación del 69,85%, equivalente a quinientos sesenta y tres (563) solicitudes, lo anterior admite un aumento de ochenta y ocho (88) requerimientos respecto al mes anterior.

De igual manera, se identificó un incremento de tres (3) solicitudes por medio de email, adquiriendo un total de ciento cuarenta y nueve (149) requerimientos ciudadanos representado con un 18,48%.

Por su parte, el canal presencial aumento con una (1) petición a sesenta y un (61) peticiones con un 7,56%; entre tanto la comunicación escrita demuestra un incremento de tres (3) solicitudes más que el mes anterior y las solicitudes recibidas a través del canal de atención telefónica aumentaron en cuatro (4) peticiones para este periodo, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica.

Gráfica 2. Canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS “Bogotá te Escucha” (Veeduría distrital)

Para este mes no se recibieron solicitudes por redes sociales y 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.

2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Tabla 1. Tipologías o modalidades

TIPOLOGÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	755	93,67%
RECLAMO	38	04,71%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	0,49%
QUEJA	3	0,37%

TIPOLOGIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONSULTA	3	0,37%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,12%
SUGERENCIA	1	0,12%
SOLICITUD ACCESO INFORMACION	1	0,12%
TOTAL	806	99,97%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Durante el mes analizado, la tipología predominante dentro del servicio de atención a la ciudadanía continuó siendo el derecho de petición de interés particular, con un total de setecientos cincuenta y cinco (755) solicitudes siendo el 93,67% del total, representa un aumento de ochenta y cinco (85) requerimientos respecto al mes de agosto.

En segundo lugar, se registraron treinta y ocho (38) reclamos con un 4,71%, posiblemente relacionado con inconformidades con la prestación del servicio o con trámites institucionales.

El derecho de petición de interés general cuatro (4) solicitudes, seguido con tres (3) peticiones consultas y quejas.

Los demás tipos de peticiones se encuentran con una (1) solicitud se encuentra sugerencia, denuncia por presuntos actos de corrupción y solicitud de acceso a la información, estos últimos datos reflejan un porcentaje inferior al 1%.

Para este mes no se recibieron solicitudes por redes sociales y 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.

4. SUBTEMAS POR PERIODO.

A continuación, se presentan los datos por cada uno de los subtemas con respuesta definitiva de la entidad:

Tabla 2. Subtemas por periodo

SUBTEMA POR PERIODO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio de servicio abiertos o cerrados al publico	856	93.04 %

Capacitación empresarial y comunitarias	17	1.85 %
Expedición de constancias de emergencias	15	1.63 %
Atención de una emergencia IMER incendios materiales explosivos y rescates	15	1.63 %
Administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos	5	0.54 %
Gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales	4	0.43 %
Concepto técnico a espectáculos pirotécnicos	3	0.33 %
Prevención para niños club bomberitos	2	0.22 %
Proceso disciplinario	2	0.22 %
Veedurías ciudadanas	1	0.11 %
TOTAL		100%

Fuente: Aplicativo SDQS "Bogotá te Escucha" (Veeduría distrital)

El subtema "Expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio de servicio abiertos o cerrados al público" representa la mayor frecuencia con un 93,04%. Esto evidencia que, del total de las peticiones radicadas por la ciudadanía, este servicio se destaca como el más demandado.

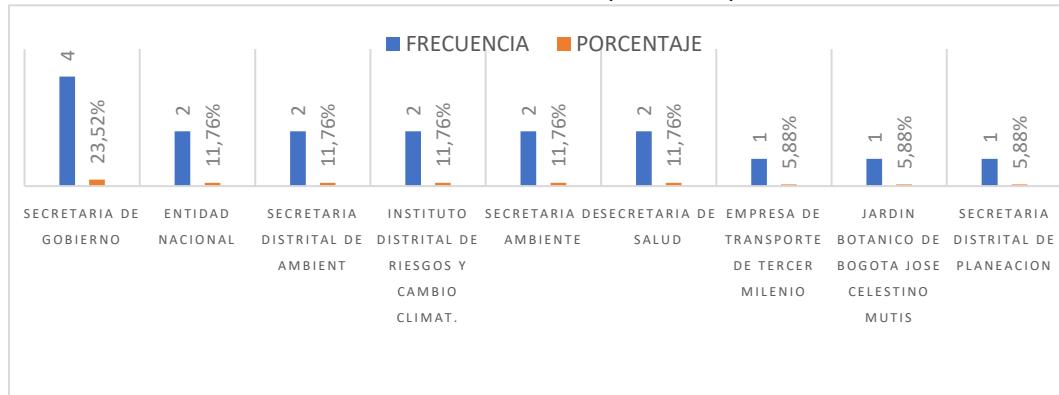
Los demás subtemas representan frecuencias muy bajas inferiores al 2%.

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 períodos anteriores.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS

En esta sección se discrimina las peticiones trasladadas por no competencia la siguiente manera:

Gráfica 3. Peticiones trasladadas por no competencias



Fuente: Aplicativo SDQS "Bogotá te Escucha"

Durante el periodo reportado, se registraron peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, en virtud de que los asuntos planteados no correspondían a la competencia funcional de la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos. En total, se realizaron 17 traslados.

Dichos traslados fueron gestionados conforme al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), las solicitudes que no correspondían a la competencia funcional de la entidad fueron remitidas a las autoridades competentes, dentro del plazo legal, garantizando la continuidad en la atención al ciudadano.

6. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Este reporte tiene como finalidad presentar un análisis cuantitativo de las peticiones cerradas durante el mes de septiembre por cada dependencia de la entidad.

Tabla 3. Peticiones cerradas en el mismo periodo

DEPENDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	498	69,45%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	108	15,06%
SUBDIRECCIÓN DEL RIESGO	102	14,22%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	3	0,41%
OFICINA JURÍDICA	3	0,41%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0,13%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,13%
DIRECCIÓN GENERAL	1	0,13%

Fuente: Aplicativo SDQS "Bogotá te Escucha"

De acuerdo con la gráfica se recalca un comportamiento destaca importante, destacando la participación del Equipo de Servicio a la Ciudadanía con cuatrocientas noventa y ocho (498) peticiones cerradas que corresponden a un 69,45% demostrando un incremento de cincuenta (50) peticiones con relación al mes anterior.

De igual manera la Oficina Asesora de Planeación tiene ciento ocho (108) peticiones cerradas equivalentes a un 15,06%. Lo que involucra un aumento de treinta y dos (32) requerimientos en comparación con el mes de agosto. Estas peticiones cerradas pueden estar relacionadas con solicitud para modificación de datos en el portal de servicios.

La Subdirección de Gestión del Riesgo cerró ciento dos (102) peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con un 14,22% y las

demás dependencias y oficinas como: Subdirección De Gestión Humana, Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina Control Disciplinario Interno, la Oficina Jurídica y Dirección General, cerraron cada uno entre 3 y 1 petición correspondientes a un 0,41%, lo cual refleja una participación mínima o con menor volumen de requerimientos asignados.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

En esta sección se muestra el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, desglosado por cada dependencia y tipología.

Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

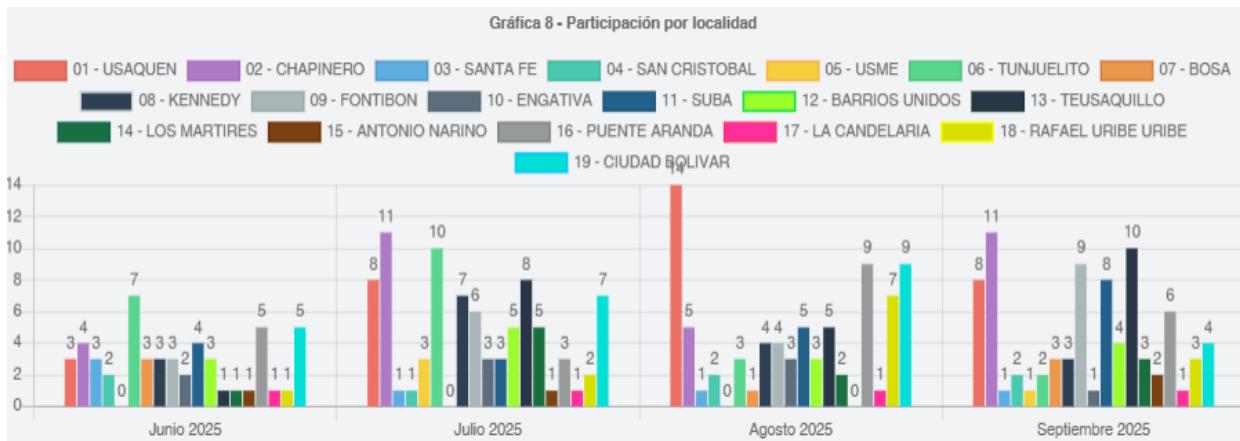
DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Dirección general	0	12	0	0	12
Equipo de servicio a la ciudadanía	3	1,29	0	1,67	2
Oficina asesora de planeación	10	12,36	0	10,6	11
Oficina control disciplinario interno	0	0	11	0	11
Oficina jurídica	0	12,6	0	0	12,6
Subdirección gestión corporativa	0	4	0	0	4
Subdirección gestión del riesgo	7	9,07	0	7,22	8
Subdirección gestión humana	0	13,5	0	0	13,5
Subdirección operativa	0	11,5	0	0	11,5

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La tabla anterior muestra los días totales de gestión de cada dependencia, por cada una de las tipologías gestionadas para este periodo. Es importante resaltar que no se encuentran peticiones con respuestas fuera de términos o gestionadas de manera extemporánea.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

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 4. 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 11 reportes, continuando con Fontibón con un registro de 9 requerimientos y las localidades de Suba y Bosa se encuentran con registro en 8 peticiones.

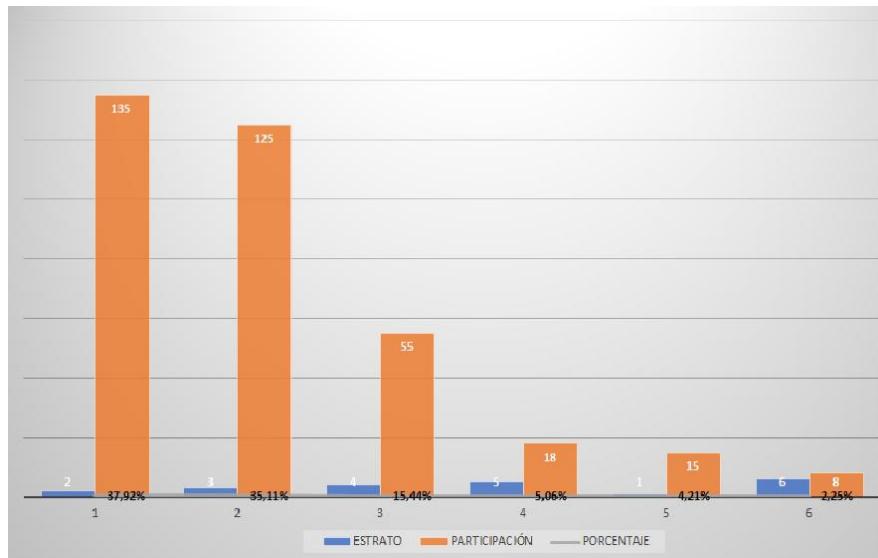
Las demás localidades que tuvieron participación registran entre una (1) y seis (6) peticiones en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas. No obstante, es importante mencionar que, en algunos casos, los usuarios omiten indicar la localidad al momento de registrar sus solicitudes.

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 5. Participación por estrato



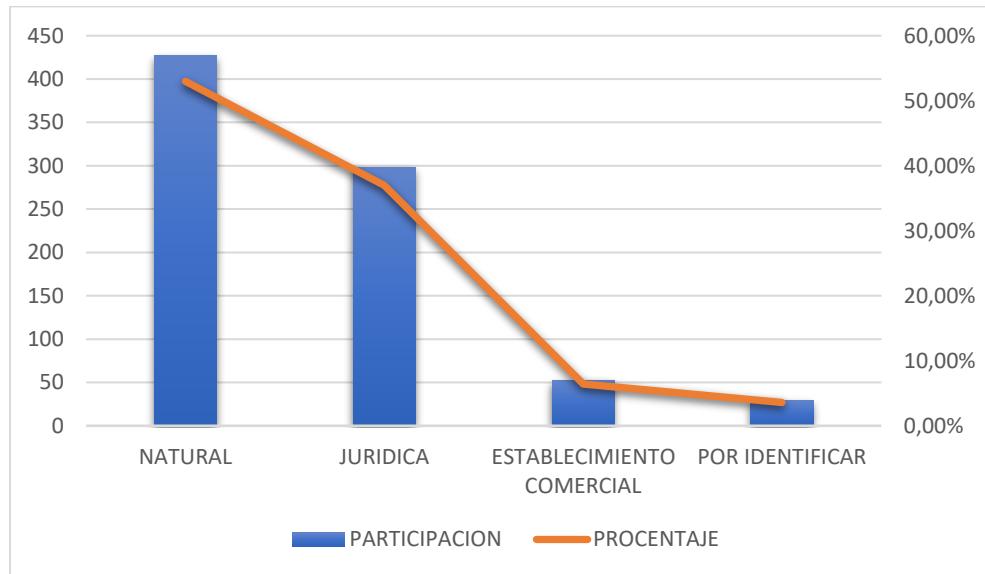
Fuente: Aplicativo SDQS “Bogotá te Escucha

De conformidad con lo señalado en la gráfica anterior, para el mes de septiembre el estrato 2 representa la mayor participación con siento treinta y cinco (135) requerimiento representado con un 37,92%; el estrato 3 se encuentra en un 35,11% de participación, el estrato 4 tiene una participación del 15,44% y los estratos 5, 1 y 6 representan un 11,52% del total de la participación.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE

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

Gráfica 6. 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 52,98%, se encuentra identificados como persona natural, correspondiente a cuatrocientos veintitrés ciudadanos.

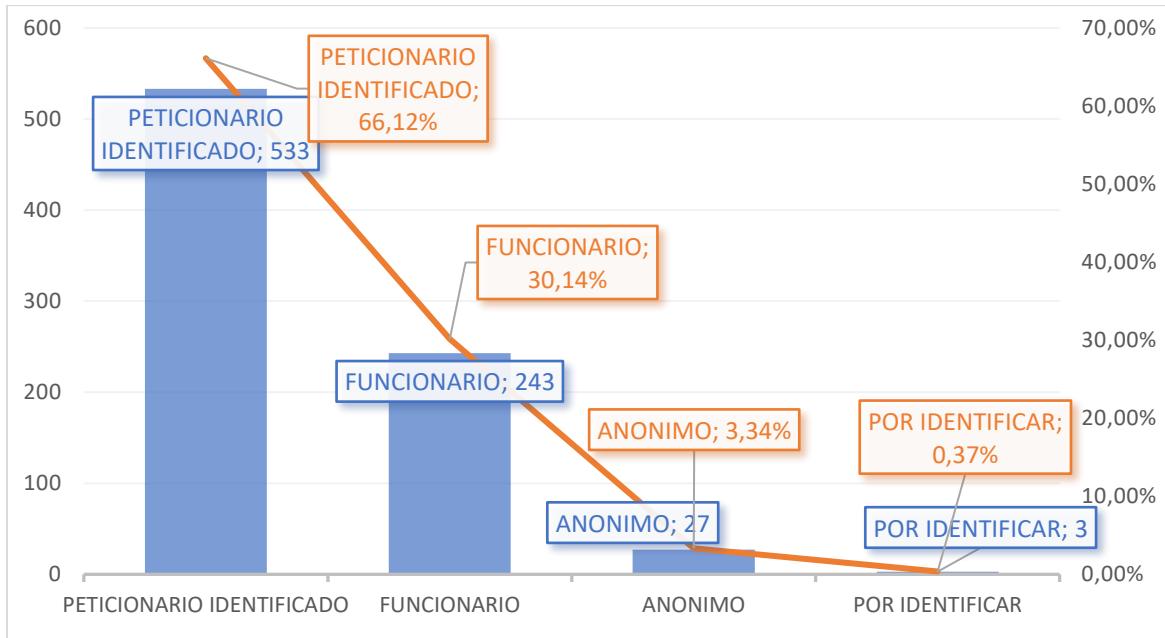
Así mismo con una participación de 36,97%, la ciudadanía se registra como persona jurídica, registrando doscientos noventa y ocho (298) registros, y comparado con el mes anterior, hubo un aumento de setenta y siete (77) registros.

Por último, con una participación inferior al 10%, fueron registradas las peticiones como establecimientos comerciales o no desearon identificarse en el sistema.

10. PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRENTE.

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

Gráfica 7. Participación por calidad de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS “Bogotá te Escucha

Como se evidencia en la gráfica anterior, se discrimina el total de las peticiones registradas por los usuarios de los canales de recepción de la entidad de acuerdo con su rol: Peticionario Identificado tuvo quinientas treinta y tres peticiones teniendo un aumento de cien (100) peticiones en relación con el mes anterior; por Funcionario fueron doscientas cuarenta y tres, con un aumento de once (11) requerimientos con respecto al mes anterior; de manera anónima se evidencia veintisiete (27) peticiones, teniendo una disminución de trece (13) solicitudes comparado con el mes de agosto y finalmente con el usuario Por Identificar solo se obtuvo tres (3) peticiones.

11. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron veinticuatro (24) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 septiembre 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 septiembre de 2025, se gestionaron ochocientas seis (806) peticiones ciudadanas, lo que representa un aumento de noventa y nueve (99) solicitudes en comparación con el mes anterior, en el cual se atendieron setecientos siete (707) 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 septiembre 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 RODRÍGUEZ

Subdirector de Gestión Corporativa (E)
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá



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

Jasbleidi.

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

Karen Baracaldo