

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

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN- CONSOLIDACIÓN DE CANALES DIGITALES.	4
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	5
4. SUBTEMAS POR PERIODO	6
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS	7
6. PETICIONES CERRADAS <i>EN EL MISMO PERÍODO</i>	8
7. PETICIONES CERRADAS EN OTRO PERÍODO POR DEPENDENCIA	10
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA Y TIPOLOGIA.....	11
9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS.....	11
10.PARTICIPACION POR ESTRATO.....	13
11.PARTICIPACION POR TIPO DE REQUERENTE	14
12.PARTICIPACION POR CALIDAD DE REQUERENTE	15
CONCLUSIONES:.....	16
RECOMENDACIONES GENERALES	17

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE
BOMBEROS
BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA.
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS
JULIO 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 PQRS. 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.

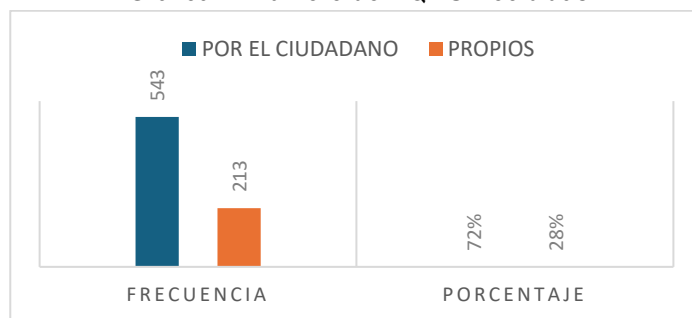
Durante el mes de julio de 2025 se gestionaron setecientos cincuenta y seis (756) requerimientos ciudadanos, lo que representa un aumento de ciento noventa y un (191) peticiones respecto al mes anterior, reflejando un mayor nivel de participación, apropiación y confianza de la ciudadanía en los canales institucionales de la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos. Este aumento también evidencia la capacidad operativa de respuesta de la entidad frente a un mayor volumen de solicitudes.

Gráfica 1. Número de PQRS Recibidas

PETICIONES REGISTRADAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POR EL CIUDADANO	543	72%
PROPIOS	213	28%
TOTAL	756	

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

Gráfica 1. Número de PQRS Recibidas



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

Para el mes de julio las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Equipo de Servicio a la Ciudadanía con un total de 755 registros, correspondiente a un 99,86% y 1 registro de la oficina de control disciplinario, correspondiente 0,14%.

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- CONSOLIDACIÓN DE CANALES DIGITALES.

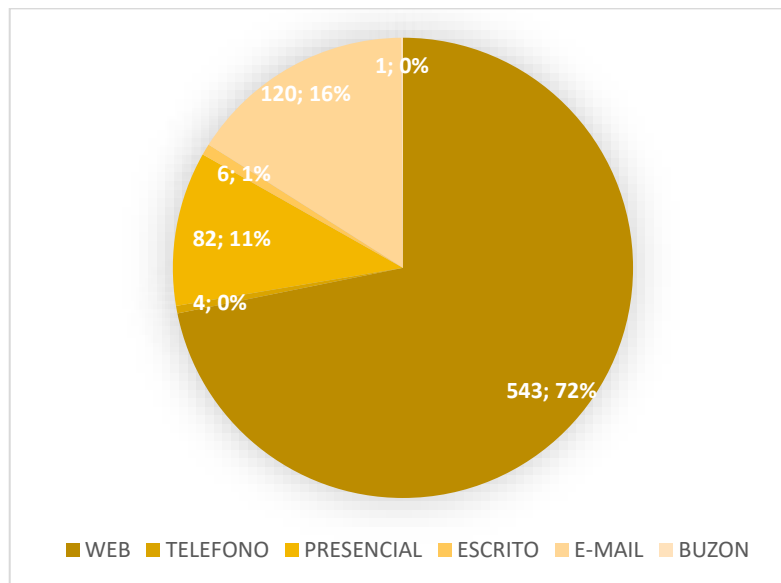
Tabla No.2. Canales de interacción

CANAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
WEB	543	72%
E-MAIL	120	16%
PRESENCIAL	82	11%
ESCRITO	6	0.33%
TELÉFONO	4	0.33%
BUZON	1	0.33%
TOTAL	756	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Nota: Los porcentajes se han redondeado al número entero más cercano, por lo que la suma puede no ser exactamente 100%.

Gráfica 2. Distribución de solicitudes por canal de atención



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

El canal web se mantiene como el medio de atención más utilizado, con una participación del 72%, equivalente a 543 solicitudes, lo que representa un aumento de 163 requerimientos en comparación con el mes de junio. Este comportamiento evidencia una apropiación efectiva de las plataformas digitales por parte de la ciudadanía, así como una gestión institucional eficiente de estos medios. La consolidación del canal web fortalece la atención oportuna, accesible y transparente, especialmente en contextos donde la virtualidad adquiere un papel fundamental.

De igual manera, se identificó un incremento de 21 solicitudes en el canal de correo electrónico, alcanzando un total de 120 requerimientos ciudadanos. Por su parte, el canal presencial presentó un aumento de 4 atenciones, con un total de 82 personas atendidas durante el mes.

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

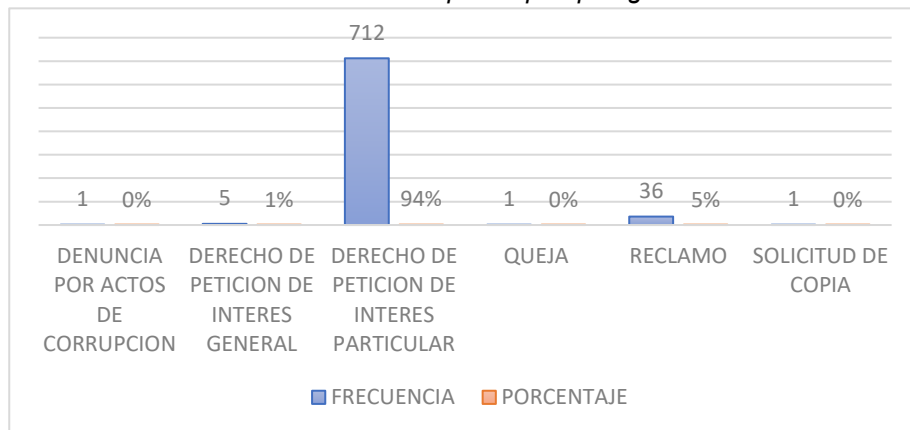
Tabla No3. Participación por tipología

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	712	94%
RECLAMO	36	4.7%
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	0.7%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,1%
QUEJA	1	0,1%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,1%
TOTAL	756	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB.

Nota: Los porcentajes se han redondeado al número entero más cercano, por lo que la suma puede no ser exactamente 100%.

Gráfica3. Participación por tipología



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

La tipología predominante sigue siendo el derecho de petición de interés particular puesto que, durante el mes de julio de 2025, el canal web se mantuvo como el medio más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes, alcanzando una participación del 94%, equivalente a 712

requerimientos. Este resultado refleja un incremento significativo de 163 solicitudes en comparación con el mes anterior, lo que evidencia una adopción creciente y sostenida de los medios digitales por parte de los usuarios, así como una eficiente gestión institucional de estos canales por parte del Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.

El fortalecimiento del canal web no solo responde a las dinámicas actuales de virtualización del servicio público, sino que también permite una atención más ágil, accesible, transparente y descentralizada, alineada con las políticas distritales de gobierno digital y participación ciudadana.

Asimismo, se destaca el aumento en el uso del correo electrónico, con 120 solicitudes (16%), lo cual representa 21 requerimientos más que el mes anterior. Este crecimiento evidencia la consolidación del canal e-mail como un medio alternativo eficaz para el contacto institucional, especialmente útil en contextos donde se requiere enviar documentación soporte o mantener trazabilidad.

Por otro lado, el canal presencial registró 82 solicitudes (11%), con un leve incremento de 4 interacciones respecto a junio. Este comportamiento demuestra que, si bien los canales digitales son predominantes, la atención física sigue siendo una opción relevante para ciertos grupos poblacionales, quienes requieren orientación personalizada o presentan barreras de acceso digital.

Los demás canales —como el teléfono, los escritos físicos y el buzón de sugerencias— registraron participaciones marginales, por debajo del 1%, manteniéndose estables respecto al periodo anterior. Estos medios, aunque poco utilizados, siguen siendo necesarios para garantizar la inclusión de usuarios con limitaciones tecnológicas o preferencias tradicionales.

En este mes no se presentaron 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. SUBTEMAS POR PERIODO

Tabla 4. Subtemas del periodo.

SUBTEMAS POR PERIODO	FRECUENCIA	PORDENTAJE
EXPEDICIÓN CONCEPTO ESTABLECIMIENTOS	511	96,23%
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	6	1,13%
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS IMER	5	0,94%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	5	0,94%
CONCEPTOS TÉCNICOS-PIROTÉCNICOS	2	0,38%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS	1	0,19%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES	1	0,19%
TOTAL	531	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Esta sección refleja la eficacia de la entidad, ya que tiene como propósito analizar la distribución de las respuestas definitivas emitidas por la entidad durante el mes de julio de 2025, categorizadas según los subtemas de las peticiones recibidas. Se parte del principio de que las respuestas definitivas representan el cierre formal de una solicitud, por lo cual se espera que reflejen una clasificación precisa y pertinente del motivo de la petición.

Durante el mes de Julio se emitieron un total de 531 respuestas definitivas, distribuidas en ocho subtemas específicos. Esta cifra refleja el volumen de gestiones efectivas de la entidad y permitiendo identificar los focos temáticos de mayor recurrencia en la atención ciudadana.

Es así como se puede observar que la mayor concentración de respuestas definitivas se encuentra en el subtema "Expedición de concepto para establecimientos", con 511 casos, lo que representa un 96,23% del total.

El resto de subtemas representa porcentajes significativamente menores como se puede observar en las gráficas 4

Lo anterior permite inferir que la baja participación de estos subtemas se debe a una menor demanda ciudadana en esas áreas o a una canalización diferente de este tipo de requerimientos.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS

Se recibieron veinticuatro (24) peticiones, aumentaron nueve peticiones más que el mes anterior, siendo remitidas a las correspondientes entidades por ser de su competencia.

Tabla No 5. Trasladas por no competencias.

Entidad que Recibe	Total	Porcentaje
SECRETRARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	9	37,50%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	3	12,50%
INSTIRUTI DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO-IDIGER	3	12,50%
ENTIDAD NACIONAL	2	8,33%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS-UAESP	2	8,33%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	1	4,17%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1	4,17%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIO DE SALUD NORTE E.S.E.	1	4,17%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	4,17%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	4,17%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Lo anterior implica que, la entidad cumple su función de garantizar la atención oportuna, redireccionando las solicitudes conforme a lo establecido legalmente.

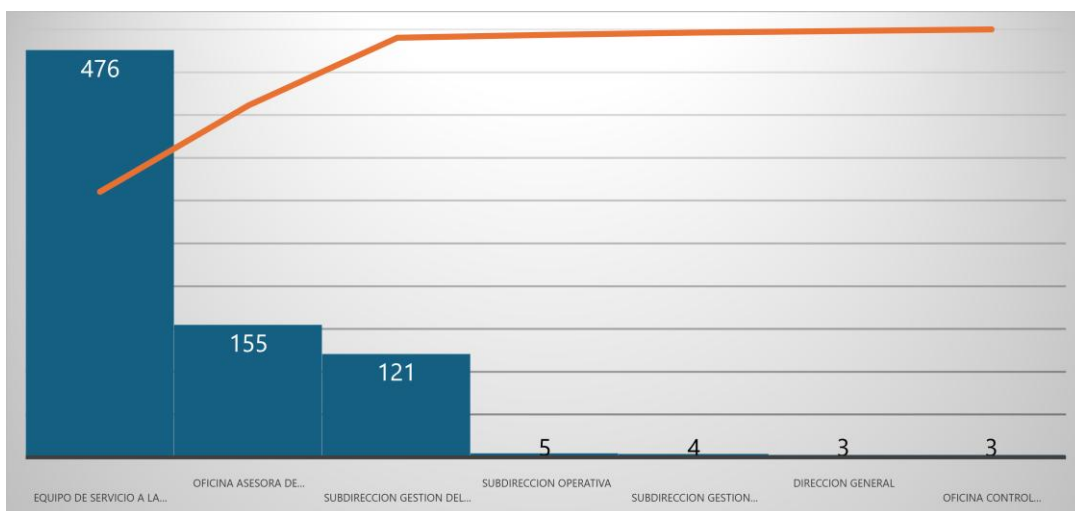
6. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERÍODO

Tabla 6: peticiones cerradas en el mismo período / otros períodos

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	476	62,06%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	155	20,21%
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	121	15,78%
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	5	0,65%
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA	4	0,52%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	0,39%
DIRECCIÓN GENERAL	3	0,39%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Gráfica 4: Peticiones cerradas en el mismo período / otros períodos



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes “Bogotá te Escucha” – UAECOB

Este reporte tiene como finalidad presentar un análisis cuantitativo de las peticiones cerradas durante el mes de julio por cada dependencia de la entidad, con base en los datos suministrados. Esto permite identificar el grado de gestión y resolución de solicitudes por parte de las áreas responsables, así como su participación porcentual en el total de casos gestionados.

De acuerdo con lo que se observa en la gráfica, se destaca un comportamiento marcadamente la participación de la oficina del servicio a la ciudadanía con 476 peticiones cerradas que corresponden a un 62,02 %

De igual manera, la oficina la Oficina Asesora de Planeación tiene 155 peticiones cerradas equivalentes a un 20,21%. Estas peticiones cerradas pueden estar relacionadas con requerimientos para modificación de datos en el portal de servicios.

Continúa con la misma tendencia la Subdirección de Gestión del Riesgo con 121 peticiones cerradas, que arrojan un 15,78%.

El resto de las oficinas como son: la Subdirección Operativa, Subdirección De Gestión Humana, Control Disciplinario Interno y La Dirección General, reflejan una participación mínima, lo que puede estar asociado a la naturaleza interna, administrativa o estratégica de estas áreas, con menor interacción directa con la ciudadanía o con menor volumen de requerimientos durante el periodo.

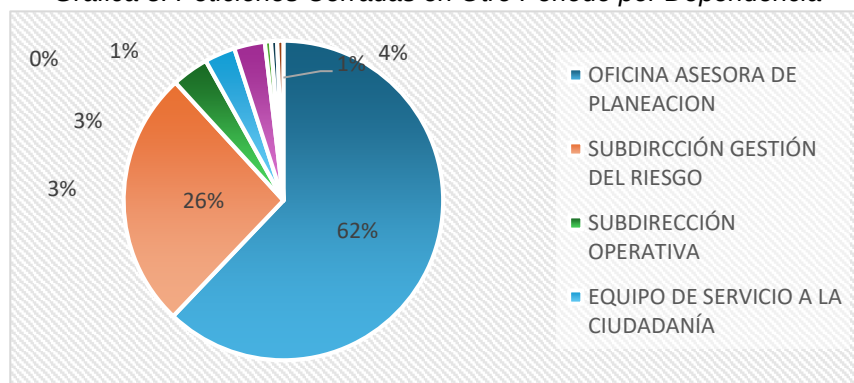
7. PETICIONES CERRADAS EN OTRO PERÍODO POR DEPENDENCIA

Tabla 7. Peticiones Cerradas en Otro Periodo por Dependencia

DEPENDENCIA	CERRADAS DE OTROS PERIODOS	PORCENTAJE
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	100	62,11%
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	42	26,09%
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	6	3,73%
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	3,11%
OFICINA JURÍDICA	5	3,11%
DIRECCIÓN GENERAL	1	0,62%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0,62%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	1	0,62%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Gráfica 5. Peticiones Cerradas en Otro Periodo por Dependencia



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Las peticiones cerradas recibidas fuera del periodo están clasificadas por dependencia responsable. Este tipo de análisis permite comprender los tiempos de resolución institucionales, la trazabilidad de las solicitudes y posibles rezagos en la atención. Se evidencia un total de 161 peticiones cerradas en periodos diferentes al de su recepción. Liderada por la oficina asesora de planeación con 100 peticiones, que representan el 62,11% por consiguiente es la mayor proporción de cierres en otro periodo corresponde a esta dependencia.

La Subdirección de Gestión del Riesgo con 42 peticiones cerradas representa el 26,09%, su alta participación puede reflejar que muchas de sus solicitudes están relacionadas con la visitas técnicas y generación de conceptos técnicos.

En la Subdirección Operativa, las peticiones cerradas fueron 6 obteniendo un porcentaje de 3,73 %; aunque el número es bajo, podría estar relacionado con atención de emergencias o funciones propias de esta Subdirección.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA Y TIPOLOGIA

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

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia y tipología

DEPENDENCIA	DC	DPIG	DPIP	F	Q	R
DIRECCION GENERAL	0	0	15	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	1,33	1,29	5	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	11	11,35	0	0	11,56
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	0	0	0	11	0
OFICINA JURIDICA	0	0	14,5	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	9	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	12,5	7,21	0	15	4,73
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	10,8	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	13,92	0	0	12,33

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Denuncia actos corrupción: DC
Derecho petición interés general: DPIG
Derecho petición interés particular: DPIP
Felicitación: F
Queja: Q
Reclamo: R

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 julio de 2025 no se presentaron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea

9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS.

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 reportadas desde la entidad que las registró.

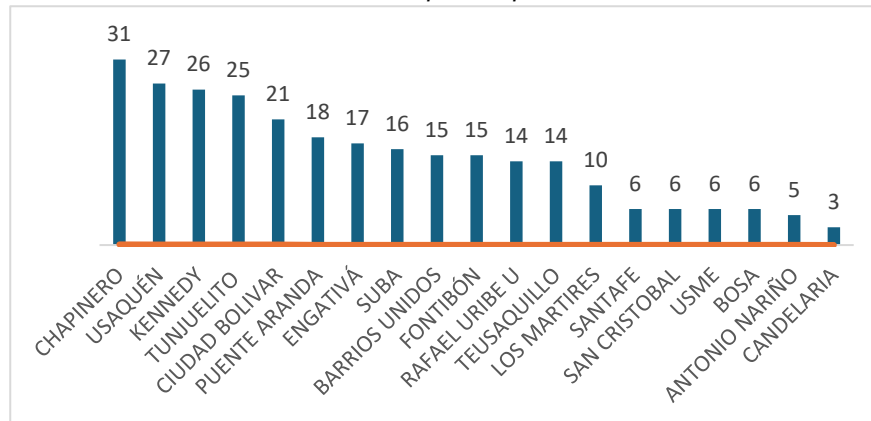
Tabla.9 Participación por localidad

LOCALIDAD	PARTICIPACIÓN	PORCENTAJE
CHAPINERO	31	11,0%
USAQUÉN	27	9,6%
KENNEDY	26	9,3%
TUNJUELITO	25	8,9%
CIUDAD BOLIVAR	21	7,5%

PUENTE ARANDA	18	6,4%
ENGATIVÁ	17	6,0%
SUBA	16	5,7%
BARRIOS UNIDOS	15	5,3%
FONTIBÓN	15	5,3%
RAFAEL URIBE U	14	5,0%
TEUSAQUILLO	14	5,0%
LOS MARTIRES	10	3,6%
SANTAFE	6	2,1%
SAN CRISTOBAL	6	2,1%
USME	6	2,1%
BOSA	6	2,1%
ANTONIO NARIÑO	5	1,8%
CANDELARIA	3	1,1%
TOTAL	281	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Gráfica 6. Participación por localidad



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

La gráfica anterior muestra la distribución de la participación ciudadana por localidades, en relación con los servicios requeridos a la entidad. Es importante señalar que, en algunos casos, los usuarios omiten registrar la localidad donde ocurrieron los hechos al momento de realizar sus peticiones, lo que puede afectar la precisión de los datos.

A pesar de ello, se destaca la localidad de Chapinero como la de mayor número de registros, con treinta y una (31) solicitudes un 11% del total, seguida de Usaquén con veintisiete (27) es un 10%. También se evidencia una participación significativa en Kennedy, con veintiséis (26) registros el 9% de la totalidad y Tunjuelito con veinticinco (25) peticiones representando 9%. Estas 4 localidades representan 109 participaciones, es decir, 38.8% del total.

En cuanto a otras localidades, Ciudad Bolívar con veintiún (21) solicitudes para un 7%, Puente Aranda diez y ocho (18) para un 6% del total, Engativá

diez y siete (17), Suba diez y seis (16), Fontibón quince (15), Barrios Unidos quince (15), Rafael Uribe Uribe catorce (14), Teusaquillo catorce (14), Los Mártires diez (10). Este grupo representa 140 participaciones, equivalente al 49.8% del total

Las demás localidades presentaron una participación menos del 4% de los registros, reflejando una menor interacción ciudadana en el reporte de servicios requeridos en esas zonas con un 11,4% el total.

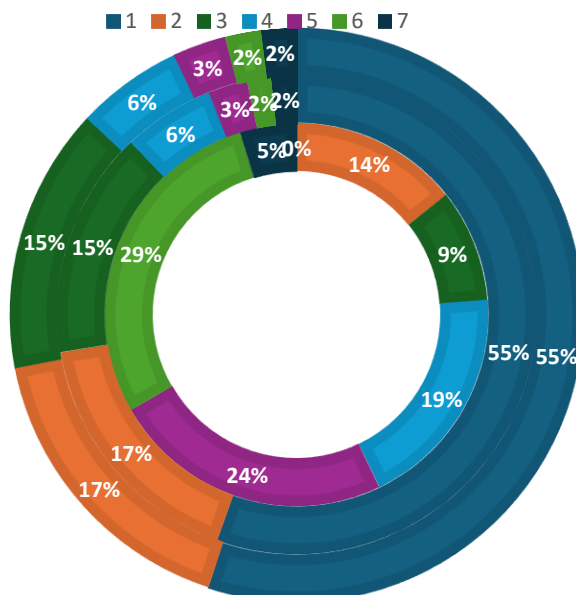
10. PARTICIPACION POR ESTRATO

Tabla 10. Participación por estrato

ESTRATO	PARTICIPACION	PORCENTAJE
0	419	55%
3	129	17%
2	116	15%
4	47	6%
5	20	3%
6	12	2%
1	13	2%
TOTAL	756	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Gráfica N.7 Participación por estrato



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

La información presentada refleja la distribución de la participación promedio de los ciudadanos según su estrato socioeconómico, en relación con los

servicios requeridos a la entidad. El total de registros asciende a 756, y se observan diferencias significativas en la representación de cada estrato.

El estrato 0 concentra la mayor parte de la participación, con 419 registros, lo que equivale al 55% del total evidenciando una alta demanda de servicios por parte de la población en condiciones más vulnerables.

El estrato 3 representa el 17% (129 registros), seguido del estrato 2 con 15% (116 registros), estos niveles de participación indican un interés sostenido en la interacción con la entidad por parte de sectores medios, posiblemente reflejando un mayor acceso a canales digitales o conocimiento de los servicios disponibles.

Los estratos 1, 5 y 6 muestran una participación baja, con valores entre el 2% y 3%, siendo especialmente reducida en el estrato 6 (12 registros) y el estrato 1 (13 registros).

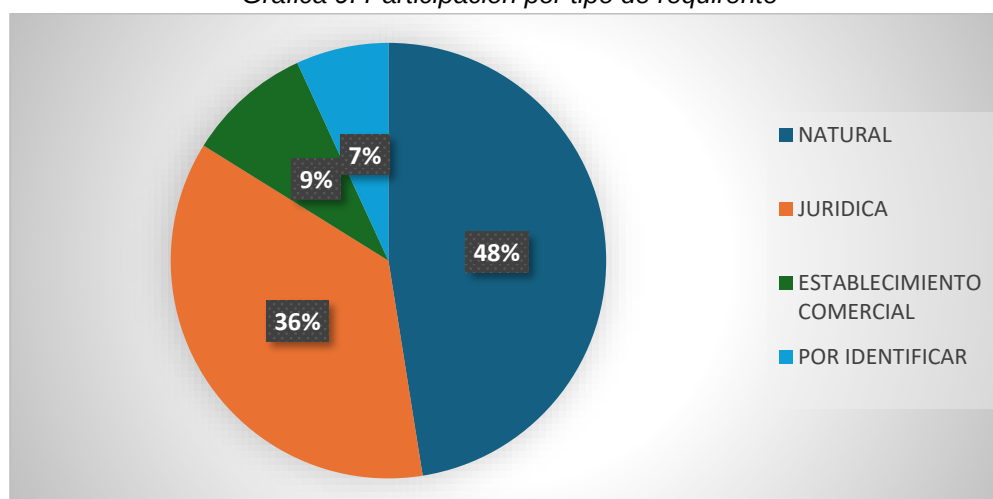
11. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE

Tabla 8. Participación por tipo de requirente

REQUIRIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NATURAL	359	47%
JURIDICA	275	36%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	70	9%
POR IDENTIFICAR	52	7%
Total	756	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes "Bogotá te Escucha" – UAECOB

Gráfica 9. Participación por tipo de requirente



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes “Bogotá te Escucha” – UAECOB

Como se observa en la gráfica anterior de las 756 solicitudes; 359 pertenecen a personas naturales, corresponde a un 47% del total de las peticiones esto es un indicativo que para este mes las personas hacen más uso de los servicios que presta el cuerpo oficial de bomberos; de igual manera hay un alto nivel de solicitudes por parte del requirente jurídico con 275 solicitudes que representan 36% demostrando así que cumplen con la normatividad vigente; el establecimiento comercial con 70 solicitudes para un 9% y por identificar un 7%. Para este periodo se evidencia que los requirentes en comparación al mes de junio acudieron en mayor proporción.

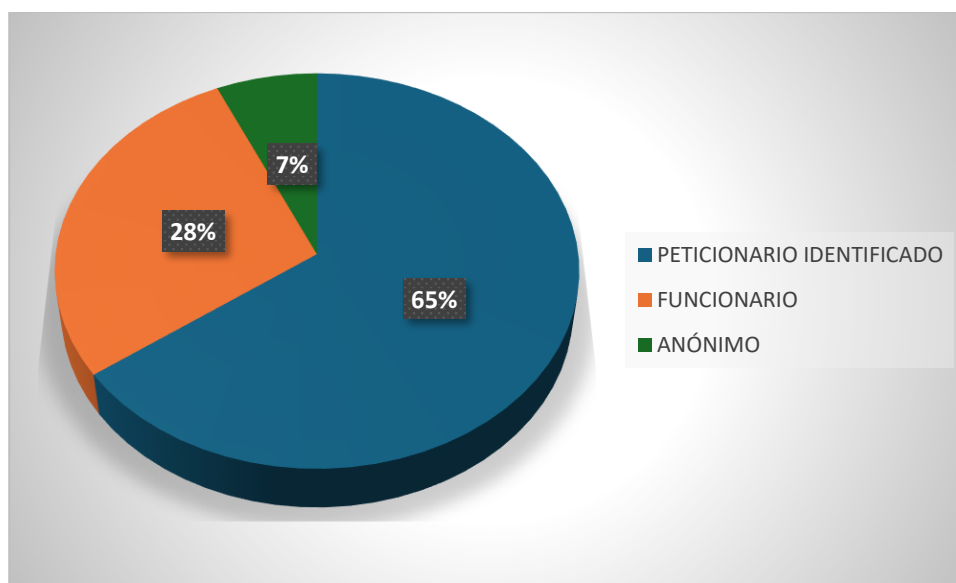
12. PARTICIPACION POR CALIDAD DE REQUIRENTE

Tabla 12. Participación por calidad de requirente

REQUIRENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIONARIO IDENTIFICADO	492	65%
FUNCIONARIO	213	28%
ANÓNIMO	51	7%
TOTAL	756	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes “Bogotá te Escucha” – UAECOB

Gráfica N.14. Participación por calidad de requirente



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes “Bogotá te Escucha” – UAECOB

De acuerdo con los datos reportados en la gráfica, el grupo de peticionarios identificados fue el más activo durante julio de 2025, registrando un aumento significativo en su participación al pasar de 341 a 492 solicitudes, lo que representa un incremento del 44.28 % respecto al mes anterior.

Por su parte, los funcionarios también aumentaron su participación, pasando de 185 a 213 registros, lo que equivale a un crecimiento del 15.14 %.

En cuanto a los participantes anónimos, se observa un alza de 37 a 51 solicitudes, lo que representa un incremento del 37.84 % en comparación con junio.

La única categoría que presentó una disminución fue la de peticionarios por identificar, que pasó de 2 registros en junio a 0 en julio, lo que representa una reducción del 100 %.

CONCLUSIONES:

Durante julio de 2025, todas las categorías principales mostraron un aumento en la participación, destacándose especialmente los peticionarios identificados. Esto sugiere un mayor compromiso y seguimiento de procesos por parte de los usuarios. La única excepción fue la categoría de peticiones no identificadas, que no registró actividad durante el mes.

Por el periodo de julio, se gestionaron setecientas cincuenta y seis (756) peticiones aumentando en ciento noventa y un (191) peticiones con respecto al mes de junio.

El canal web se mantiene como el medio de atención más utilizado, con una participación del 72%, equivalente a 543 solicitudes, lo que representa un aumento de 163 requerimientos en comparación con el mes de junio.

La tipología predominante sigue siendo el derecho de petición de interés particular puesto que, durante el mes de julio de 2025, el canal web se mantuvo como el medio más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes, alcanzando una participación del 94%, equivalente a 712 requerimientos.

La mayor concentración de respuestas definitivas se encuentra en el subtema "Expedición de concepto para establecimientos", con 511 casos, lo que representa un 96,23% del total.

Durante el mes de julio de 2025, el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá evidenció un aumento significativo en la participación ciudadana a través de sus canales institucionales, reflejando confianza y apropiación por parte de los usuarios. No obstante, persisten desafíos relacionados con el fortalecimiento del canal digital, la atención presencial y la eficiencia interinstitucional. El análisis de estos datos constituye un insumo clave para

la mejora continua del servicio, el fortalecimiento de la transparencia y la consolidación de una relación cercana y eficaz con la ciudadanía.

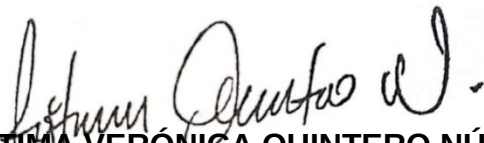
RECOMENDACIONES GENERALES

1. Fortalecer la infraestructura digital y optimizar las plataformas virtuales. Dado que el canal web representa el 72% de las solicitudes ciudadanas, es fundamental mejorar su desempeño técnico y su usabilidad. La entidad debe garantizar tiempos de respuesta más ágiles.

2. Implementar estrategias de inclusión digital y fortalecimiento del canal presencial.

Aunque predomina el uso de medios digitales, una parte significativa de los usuarios aún recurre a la atención presencial por barreras de acceso o preferencias personales. Se recomienda desarrollar campañas de alfabetización digital y mantener puntos físicos de atención bien equipados y con personal capacitado para atender a grupos poblacionales diversos.

3. El traslado de peticiones por no competencia sigue siendo recurrente. Es clave establecer protocolos más claros de canalización temprana, articulación con otras entidades del Distrito y retroalimentación constante para evitar duplicidades, demoras y pérdida de trazabilidad en los requerimientos ciudadanos.



FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NÚÑEZ
Subdirectora de Gestión Corporativa
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SGC)
Proyecto: Rubby Duarte, Contratista – Subdirección De Gestión Corporativa (SGC)

