



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

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	5
6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	6
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	7
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN).....	8
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.....	8
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	9
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE.....	10
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	11
13. RECIBIDAS POR TRASLADO.....	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	12



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

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS
JUNIO 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 junio 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 quinientos sesenta y cinco (565) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con mayo de 2025 se presenta una disminución de ciento ocho (108) 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 más utilizado continúa siendo la web con el 70.28%% de participación, seguido por e-mail con el 17.68%, presencial un 11.44%, teléfono, redes sociales, escrito y buzón por debajo del 1%.

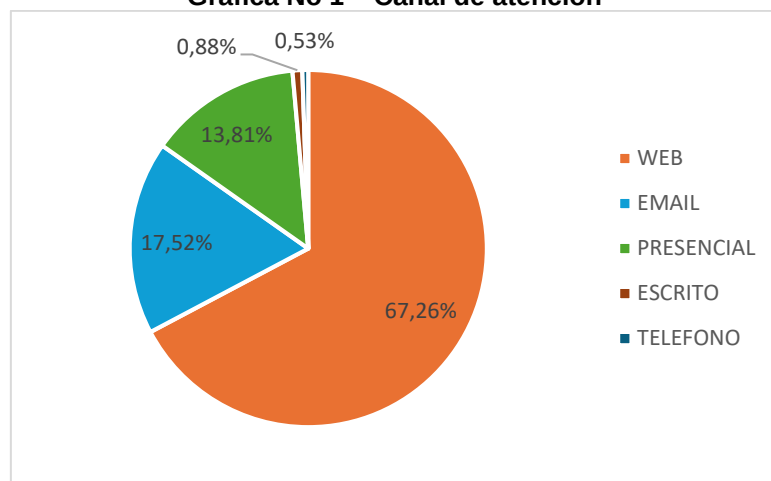


Tabla No.1. Canales de interacción

CANAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
WEB	380	67,26%
EMAIL	99	17,52%
PRESENCIAL	78	13,81%
ESCRITO	5	0,88%
TELEFONO	3	0,53%
TOTAL	565	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No 1 – Canal de atención



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:

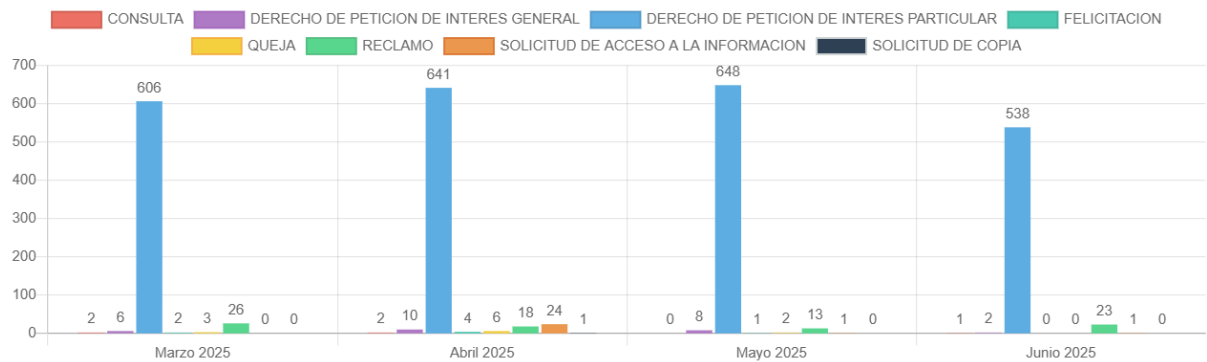
Tabla No 2. Porcentaje tipología

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	538	95,22%
RECLAMO	23	4,07%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	0,35%
CONSULTA	1	0,18%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	1	0,18%
TOTAL	565	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha



Gráfica 2 –Participación por tipología



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La tipología con mayor participación representada con el 95.22 % fue la de derecho de petición de interés particular, seguido por reclamo con el 4.07%, derecho de petición de interés general, consulta y solicitud acceso a la información están por debajo del 1%.

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. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

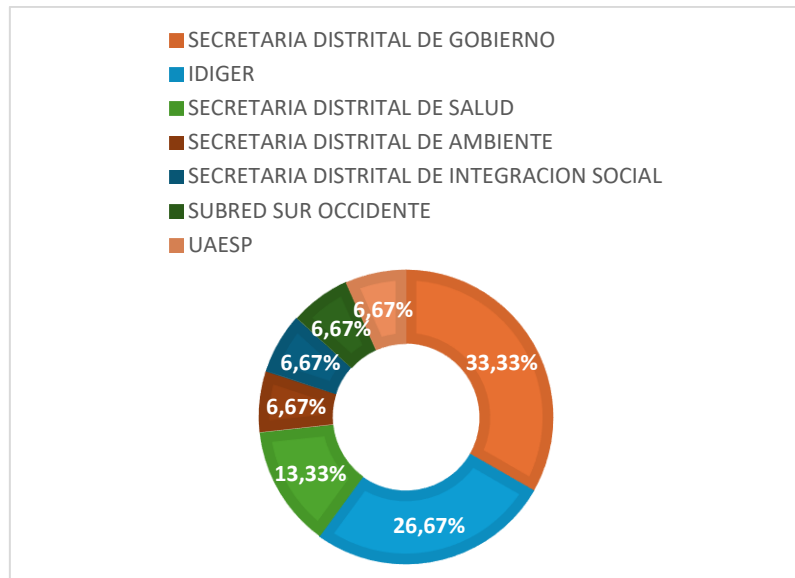
En esta sección se recibieron ocho (8) peticiones, diez y siete (17) menos que el mes anterior, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades por ser de su competencia

Tabla No 3. Traslado por no competencia

DEPENDENCIA QUE RECIBE	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	5	33,33%
IDIGER	4	26,67%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	2	13,33%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	6,67%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1	6,67%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	6,67%
UAESP	1	6,67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica 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.

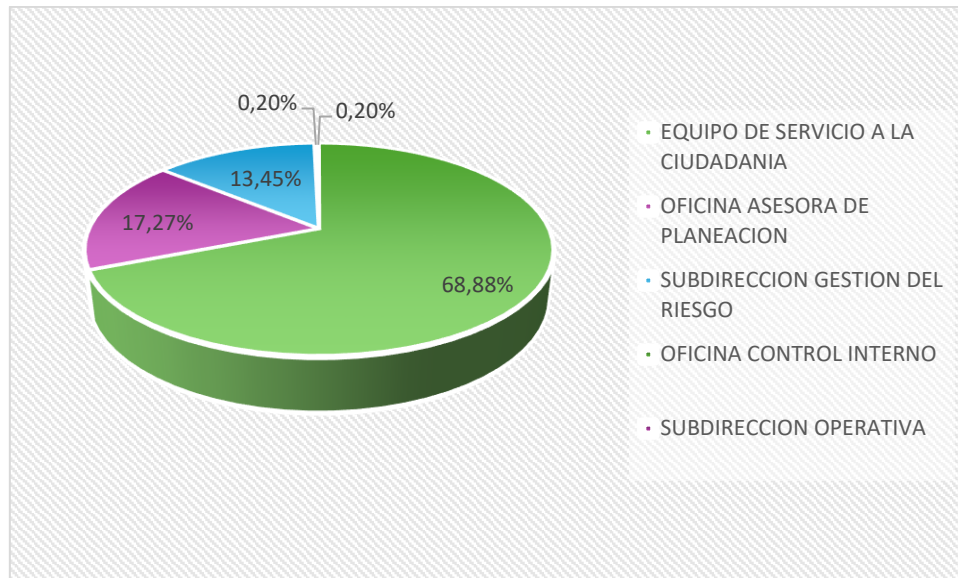
Durante el mes de junio de 2025 se dio cierre definitivo a cuatrocientos noventa y ocho (498) peticiones, ciento diez (110) menos que el mes anterior correspondiendo: Trescientos cuarenta y tres (343) gestionados por el Equipo de Servicio a la Ciudadanía, seguido de la Oficina Asesora de Planeación que disminuyó con ochenta y seis (86) peticiones, a comparación de la Subdirección de Gestión del Riesgo que aumentó a un sesenta y siete (67) de peticiones, y finalmente la Oficina de control interno y Subdirección Operativa están por debajo del 1%.

Tabla No.4 - Peticiones con respuesta definitiva.

DEPENDENCIA	PETICIONES CERRADAS	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	343	68,88%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	86	17,27%
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	67	13,45%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0,20%
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	0,20%
TOTAL	498	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No.4 - Subtemas y/o barreras de acceso



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

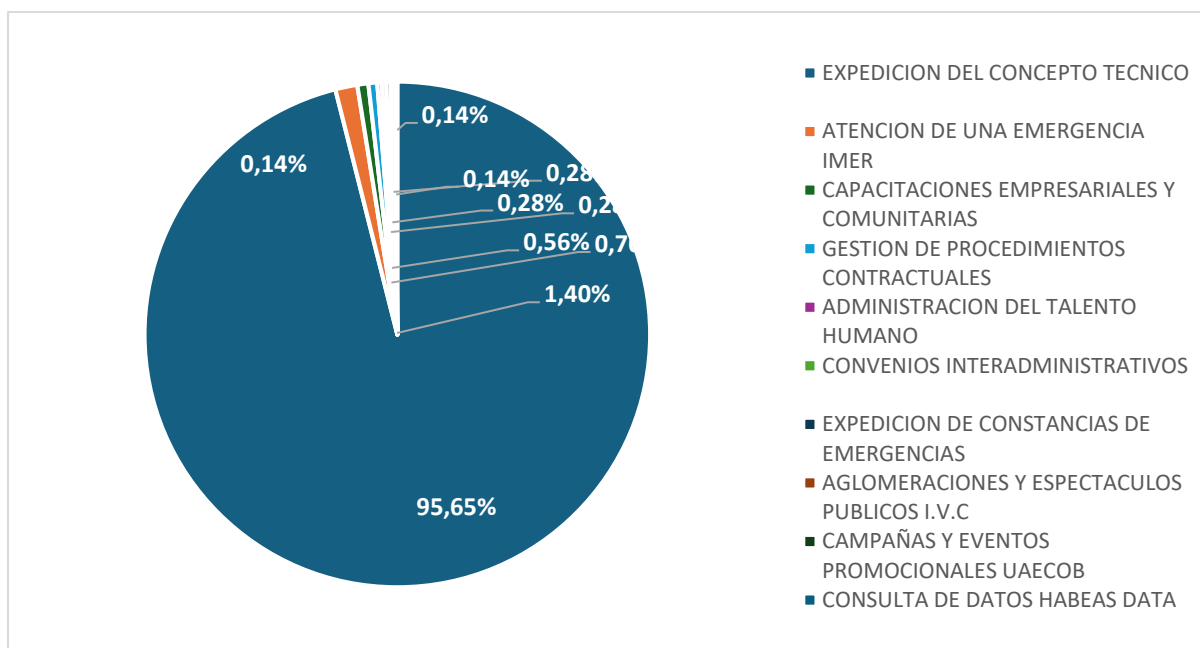
A continuación, se presentan los datos por cada uno de los subtemas con respuesta definitiva de la entidad:

Tabla No.5 - Subtemas y/o barreras de acceso

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TECNICO	682	95,65%
ATENCION DE UNA EMERGENCIA IMER	10	1,40%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS	5	0,70%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES	4	0,56%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	0,28%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	2	0,28%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	0,28%
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS I.V.C	1	0,14%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES UAECOB	1	0,14%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0,14%
TOTAL	710	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 5 Subtemas reiterados



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Se encuentra que el subtema más reiterado para el mes de junio continúa siendo la expedición del concepto técnico de Bomberos, representando en esta oportunidad el 95,65% con un total de requerimientos de seiscientos ochenta y dos (682), las peticiones relacionadas con atención de emergencias IMER tan solo representan el 1.40% con diez (10) peticiones, 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 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 junio de 2025 no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)

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

Tabla No. 6 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

DEPENDENCIA	DPIG	DPIP	Q	R
DIRECCION GENERAL	0	10.67	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	6	1.57	0	1.2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13	11	0	10.2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	13	0
OFICINA JURIDICA	0	15	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	0	11
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	10.26	0	10.25
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	14	14.67	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	18	15.36	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

DPIG: Derecho petición interés general.

DPIP: Derecho petición interés particular.

Q: Queja.

R: Reclamo.

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 junio de 2025 una fue cerrada de manera extemporánea, se adelanta seguimiento y recomendaciones con el área.

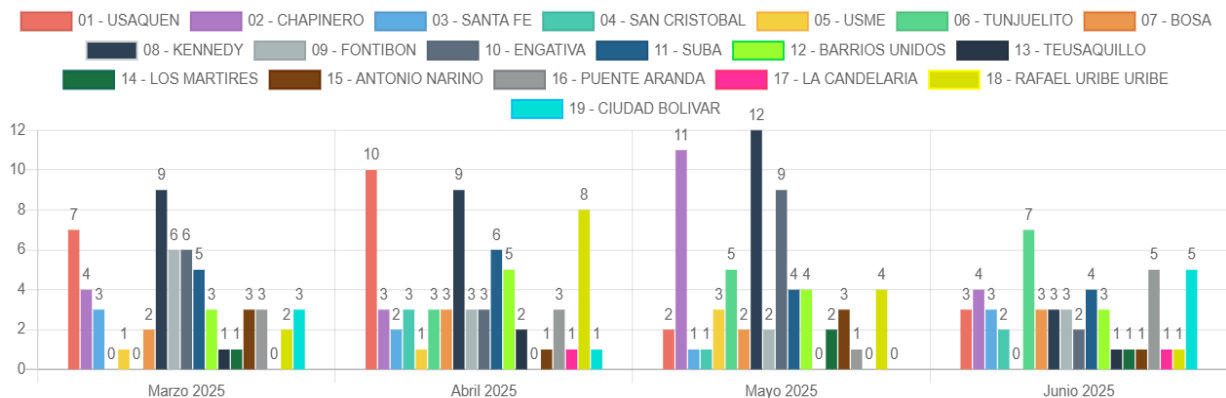
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

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 las registró.



Gráfica No. 6 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La anterior gráfica 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 Tunjuelito destaca como la de mayor número de registros con siete (7), continuando con las localidades de Puente Aranda y Ciudad Bolívar con cinco (5) registros.

Por otra parte, se evidencian cuatro (4) registros en las localidades de Chapinero y Suba, las localidades de Usaquén, Santa Fe, Bosa, Kennedy, Fontibón, y Barrios Unidos con tres (3), dos (2) para las localidades de San Cristóbal y Engativá para finalizar con un (1) registro las localidades de Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, La Candelaria Y Rafael Uribe Uribe respecto a la lista de participación por localidad de servicios requeridos a la entidad. La localidad de Usme no tuvo participación de registros.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

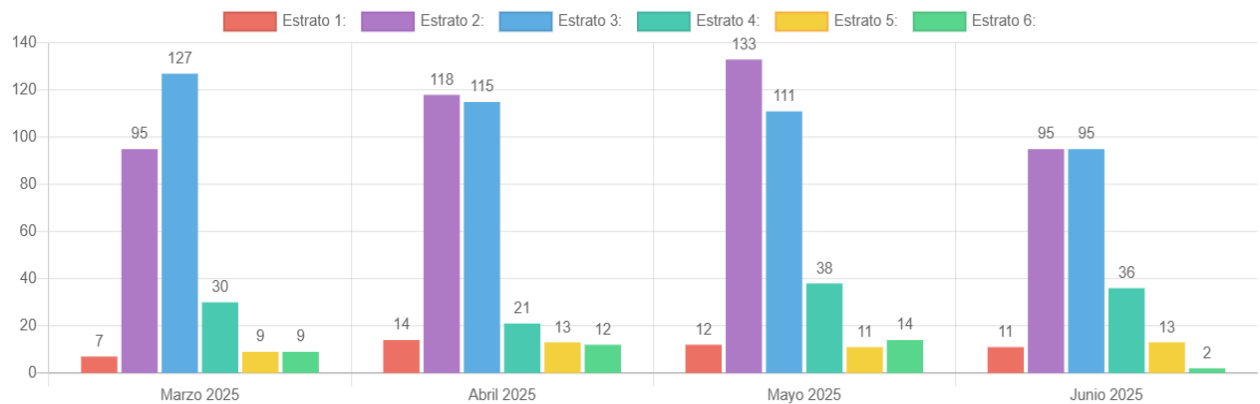
De conformidad con lo señalado en la siguiente gráfica, para el mes de junio, hubo una disminución de la participación con el mes inmediatamente anterior en el estrato 2 y 3 con noventa y cinco (95) y un porcentaje del 37.70%, disminuyó en el estrato 4 la participación a treinta y seis (36) con un porcentaje del 14.29%.

La participación ciudadana en los estratos 1, 5 y 6 se mantuvieron por debajo de las quince (15) solicitudes por el Sistema de “Bogotá te Escucha”.

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



Gráfica No.7- Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE

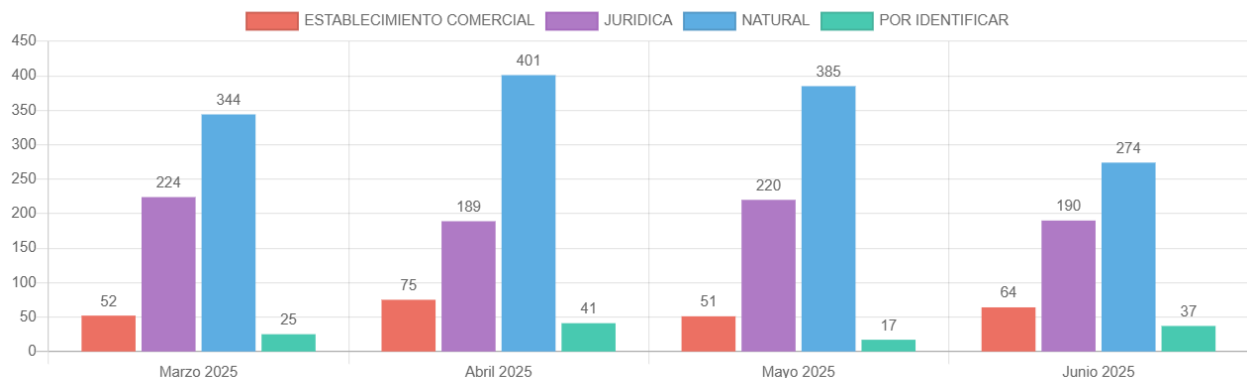
En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de “Bogotá te escucha”:

Tabla No. 7 Participación por tipo de requirente

TIPO DE REQUIRIENTE	TOTAL	PORCENTAJE
NATURAL	274	48,50%
JURIDICA	190	33,63%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	64	11,33%
POR IDENTIFICAR	37	6,55%
TOTAL	565	100%

Fuente: Aplicativo SDQS 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, disminuyó la participación por tipo de requirente para el mes de junio ya que fue de doscientos setenta y cuatro (274) ciudadanos identificados como persona natural, también disminuyó a ciento noventa (190) como persona jurídica aumento a sesenta y cuatro (64) como establecimiento comercial y también aumento a treinta y siete (37) ciudadanos por identificar.

12. CALIDAD DEL REQUERENTE

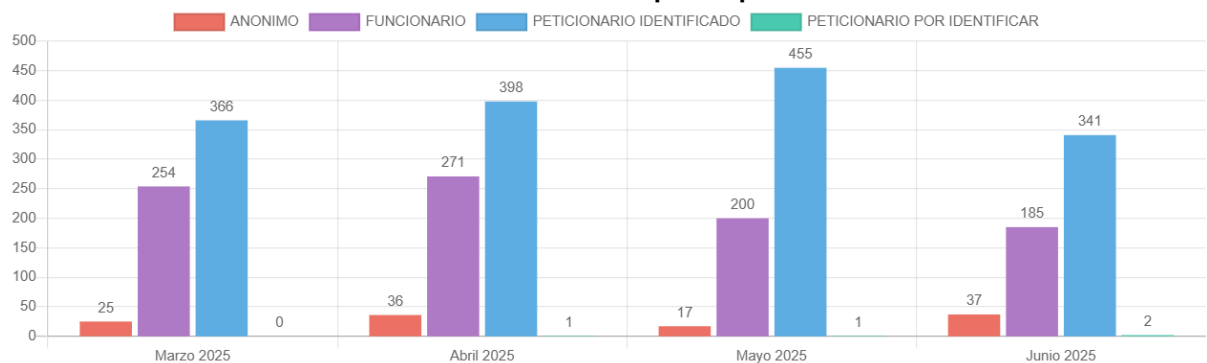
En esta oportunidad se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad de acuerdo con su rol: Peticionario Identificado aumentó a trecientos noventa y ocho (398) peticiones en comparación al mes anterior, Funcionario tuvo doscientos setenta y uno (271) peticiones las cuales fueron radicadas desde los diferentes puntos de atención de la UAECOB; Anónimo tuvo treinta y seis (36) peticiones y finalmente Peticionario por Identificar solo tuvo uno (1).

Tabla No.8 - Calidad por tipo de requirente

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONARIO IDENTIFICADO	341	60,35%
FUNCIONARIO	185	32,74%
ANONIMO	37	6,55%
POR IDENTIFICAR	2	0,35%
TOTAL	565	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 9 Calidad por requirente



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.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron quince (15) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha".



14. PENDIENTES

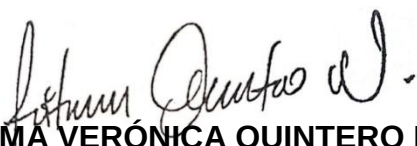
En el presente informe, se evidencia que la Unidad Administrativa Especial – Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá - UAECOB, del total de las peticiones radicadas en el mes de junio del presente año, ocho (8) se encuentran sin responder y pendientes de contestación, las cuales fueron asignadas a las dependencias según su competencia, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Del mismo modo, el Equipo de Servicio a la Ciudadanía – Subdirección de Gestión Corporativa, realiza 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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Las acciones implementadas para responder a las peticiones han sido efectivas y oportunas, evitando en lo posible, que se tramiten respuestas extemporáneas o vencidas. Lo anterior refleja un compromiso con la atención al ciudadano y la mejora continua en la prestación del servicio.

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el medio web se mantiene como el de mayor uso y en el cual tuvo un incremento llamativo, en comparación con los demás canales de atención.


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) 

Proyectó: Alvaro Javier Silva, Contratista – Subdirección De Gestión Corporativa (SC) 