

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

TERCER TRIMESTRE 2025

OBJETIVO .....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
DATOS Y FUENTES.....	2
1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA .....	2
1.2. FRECUENCIA DE LOS MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES .....	3
1.3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA .....	4
1.4. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA SUBTEMA Y TIPO DE PETICIÓN .....	5
1.5. CALIDAD EN LAS RESPUESTAS.....	6
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO .....	9
3.2. FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LA CIUDADANIA.....	9
3.2. CUALIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.....	12
3.3. LENGUAJE CLARO.....	13
3.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	13
3.5. MEJORAMIENTO CONTINUO .....	14
4. RECOMENDACIONES .....	14

## INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa lidera la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en Bomberos Bogotá, a través del proceso de servicio a la ciudadanía, que tiene como objetivo “Establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para prestar una atención oportuna en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas que regulan la atención ciudadana”, en este sentido se presentan las acciones y los resultados institucionales alcanzados durante el tercer trimestre de 2025.

## OBJETIVO

Socializar los resultados y avances alcanzados entre el 1 de julio y al 30 de septiembre de 2025, desde servicio a la ciudadanía, como seguimiento institucional y toma de acciones por parte del comité institucional de gestión y desempeño.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Consolidar y analizar el trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en relación con la recepción, registro y atención de estos por parte de las dependencias parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, conforme al procedimiento interno y la directriz distrital.
2. Reportar y analizar los resultados de las actividades ejecutadas desde el servicio a la ciudadanía, identificando oportunidades que permitan mejorar la satisfacción ciudadana.

## DATOS Y FUENTES

Los datos para la elaboración del informe son el resultado de las actividades y acciones realizadas por el equipo de servicio a la ciudadanía, registradas en las bases y sistemas de información destinados para tal fin:

- El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.
- Plan de transparencia y ética pública 2025.
- Resultados de las encuestas de percepción.
- Portal de servicios.
- Bases de atención.

## 1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

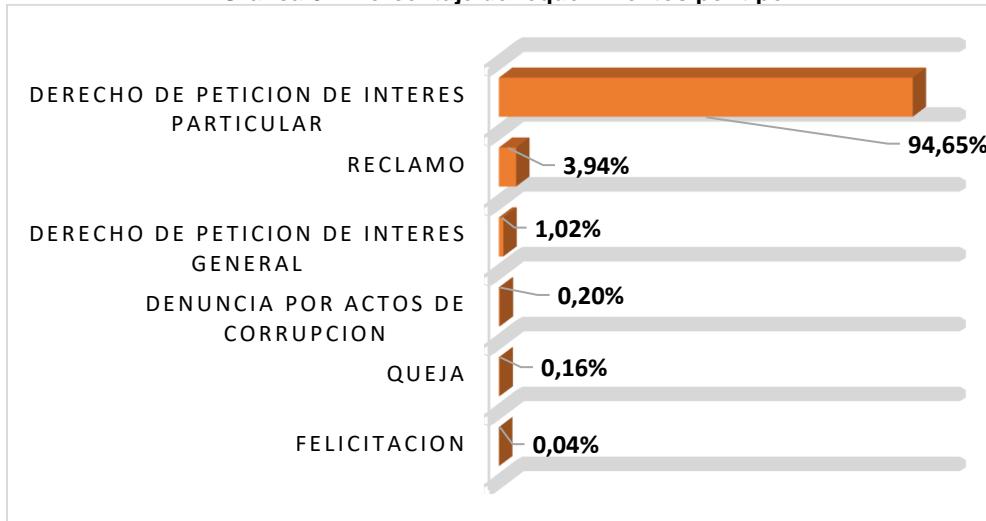
Durante el tercer trimestre de 2025, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha” dos mil quinientos cuarenta y un (2.541) peticiones ciudadanas, reflejadas así:

**Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo**

TIPOLOGIA	F
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2.405
RECLAMO	100
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	26
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5
QUEJA	4
FELICITACION	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.541</b>

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

**Gráfica 01: Porcentaje de requerimientos por tipo**



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Es importante mencionar que este total no será coincidente con los valores reportados en los informes mensuales (julio, agosto y septiembre) dirigidos a la Veeduría Distrital, como sea que, para el informe trimestral se toma el total tramitado por la entidad, mientras que para dichos reportes solo los requerimientos registrados por Bomberos Bogotá, conforme a lo establecido en la guía para elaboración de informes de dicha entidad.

En el tercer trimestre 2025, las peticiones de interés particular presentan la mayor participación representando el 94,65% del total de peticiones es decir dos mil cuatrocientos cinco (2.405) requerimientos, los demás tipos de requerimientos se encuentran por debajo del 4% cada uno.

## 1.2. FRECUENCIA DE LOS MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el canal web con un **70,13%** que corresponde a mil setecientos

ochenta y dos (**1.782**) peticiones, se resalta que el incremento de las peticiones por este canal ha venido incrementado a comparación de trimestres anteriores.

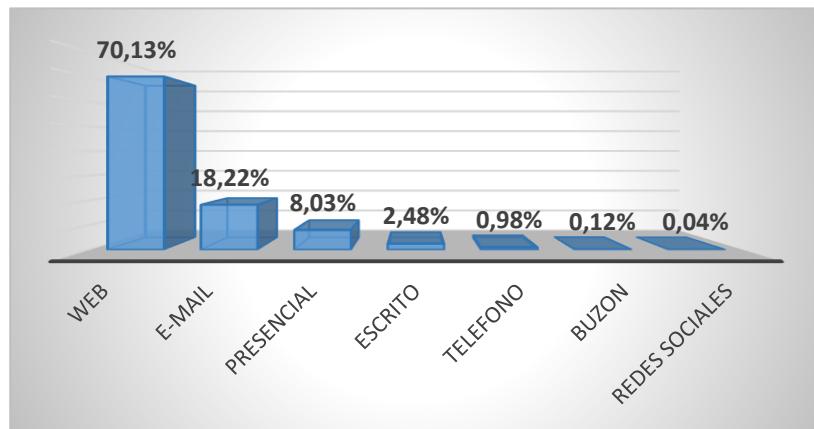
Por otro lado, se presentan por el canal e-mail con el **18.22%** representado en cuatrocientos sesenta y tres (**463**) peticiones, seguido por el canal presencial con doscientas cuatro (**204**) peticiones que corresponden al **8,03%**, los demás canales representan menos del 3% cada uno.

**Tabla 02: Canales de atención**

CANAL	F
WEB	1.782
E-MAIL	463
PRESENCIAL	204
ESCRITO	63
TELEFONO	25
BUZON	3
REDES SOCIALES	1
<b>TOTAL</b>	<b>2541</b>

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

**Grafica 02: Porcentaje canales de atención**



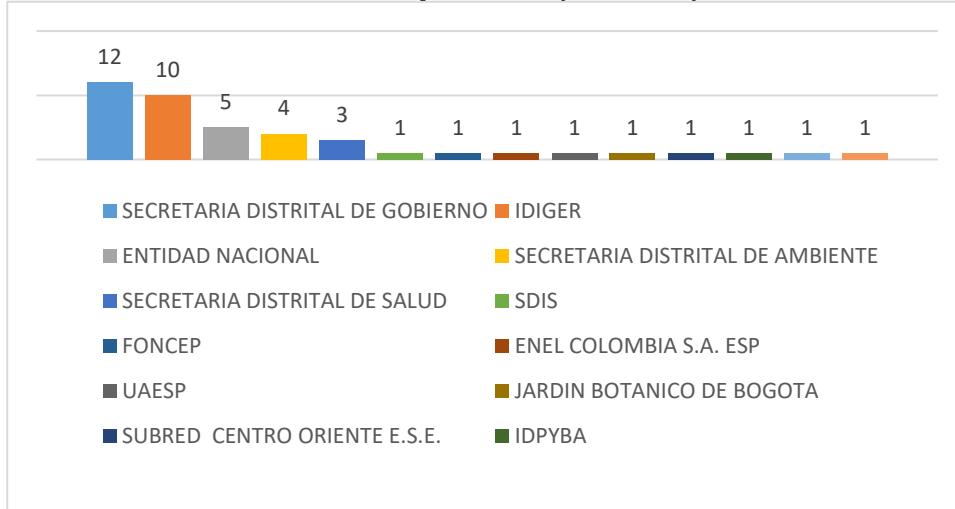
Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Para cumplir el uso eficiente del Sistema Distrital de Gestión para Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha” y, de acuerdo con el Decreto 371 de 2010, artículo 3, se realiza acompañamiento y seguimiento en la operación en las dependencias parametrizadas por los canales telefónicos, presencial y e-mail.

### 1.3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

Durante el período reportado se dio traslado de **cuarenta y tres (43)** requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia de Bomberos Bogotá; en este sentido, se informó a la ciudadanía sobre dichos trasladados, de acuerdo con lo establecido legalmente:

**Gráfica 03: Porcentaje trasladados por no competencia**



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

El **28%** de las peticiones remitidas por no competencia se trasladó a la Secretaría de Gobierno, ya que se referían a intervenciones a establecimientos comerciales que no cumplen con la documentación para su funcionamiento y normas de seguridad, **23%** a IDIGER, **12%** a Entidades Nacionales, **9%** a la Secretaría de Ambiente, **7%** a la Secretaría de salud, las demás peticiones trasladadas corresponden a una petición por entidad,

#### 1.4. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA SUBTEMA Y TIPO DE PETICIÓN

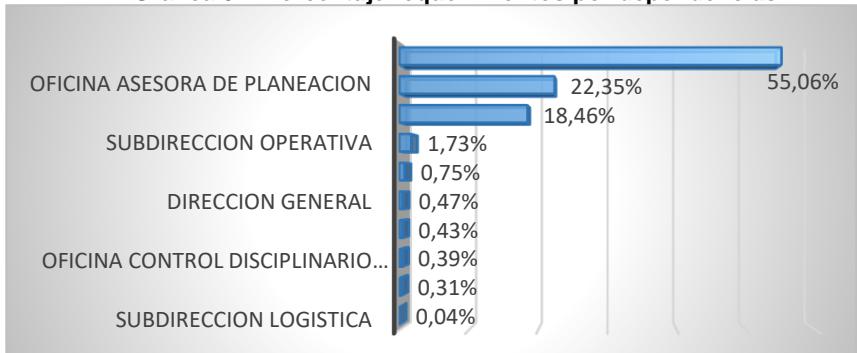
La dependencia con más requerimientos tramitados fue el equipo de servicio a la ciudadanía con mil trescientos noventa y nueve (**1.399**), que representa el **55%** del total recibido en la entidad, asociados a peticiones de interés particular y general para el trámite y expedición del concepto técnico de Bomberos, si bien es cierto ya no se generan recibos de código de barras, desde servicio a la ciudadanía se realiza acompañamiento y capacitación a la ciudadanía para el manejo del portal de servicios.

**Tabla 04: Número de requerimientos por dependencias**

DEPENDENCIA	F
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1.399
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	568
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	469
SUBDIRECCION OPERATIVA	44
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	19
DIRECCION GENERAL	12
OFICINA JURIDICA	11
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	10
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	8
SUBDIRECCION LOGISTICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>2541</b>

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

**Gráfica 04: Porcentaje requerimientos por dependencias**



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Por otra parte, la Oficina Asesora de Planeación se encargó de quinientas sesenta y ocho (**568**) requerimientos, correspondiente al **22,35%** asociados a modificaciones de información, requeridos por la ciudadanía para la expedición del concepto técnico. Por su parte la Subdirección Gestión del Riesgo atendió un total de cuatrocientos sesenta y nueve (**469**) requerimientos, representado en el **18,46%** asociados la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio o de servicio abiertos o cerrados al público.

Se resalta la atención de cuarenta y cuatro (**44**) requerimientos por parte de la Subdirección Operativa, con temas reiterativos de emergencias.

**ANEXO No. 1: Requerimientos Por Dependencia Subtema Y Tipo De Petición.**

### 1.5. CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

Se realizó el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

- Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.
- Claridad: lenguaje comprensible de la respuesta.
- Calidez: términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.
- Oportunidad: agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.
- Manejo del sistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por las dependencias de la entidad, a excepción del equipo de servicio a la ciudadanía, del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento general por criterio es:

Oportunidad: 99.5%  
Manejo del sistema: 99%  
Calidez: 91%  
Coherencia: 91%  
Claridad: 90%

**ANEXO No 02: Informes de calidad**

De la gestión de los trámites de requerimientos de la ciudadanía se produce un informe mensual, el cual se carga en la página de la Veeduría Distrital y se publica en la página web de Bomberos Bogotá.

**ANEXO No 03: Informes mensuales de PQRSD**

\* En cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de enero 20 de 2015 se elabora y publica trimestralmente el informe solicitudes de información pública.

**ANEXO No 04: Informes de acceso a la información**

\* Teniendo en cuenta lo establecido en Circular 001 de 2022 suscrito por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual se socialización guía orientadora conoce, propone y prioriza, se realiza seguimiento a la estrategia, a través de lo dispuesto en el esquema de medición y evaluación de las acciones de Gobierno Abierto, generando y reportando ante el Comité institucional de gestión y desempeño los resultados mensuales, durante el período reportado se tramitaron cuatro (4) sugerencias.

En el tercer trimestre se remiten ciento ochenta y tres (183) correos de alerta temprana a las dependencias que tienen requerimientos en trámite para prevenir el vencimiento de términos en las peticiones.

**ANEXO No 05: Alertas Tempranas**

## 2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Bomberos Bogotá viene fortaleciendo los canales de interacción a la ciudadanía, para brindar información y gestionar sus requerimientos y garantizar un adecuado servicio. La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos cuenta con cuatro puntos de atención presencial, uno (1) en el Edificio Comando de la entidad y tres (3) en los SUPER CADES Suba, Américas y CAD 30 a través del Convenio Interadministrativo No. 4220000-1356-2021 suscrito entre la UAECOB, y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Para el tercer trimestre de 2025 se atendieron en total cuarenta y siete mil seiscientos noventa (47.690) ciudadanos, por los diferentes canales de atención así:

**Tabla 5: Atención por canal**

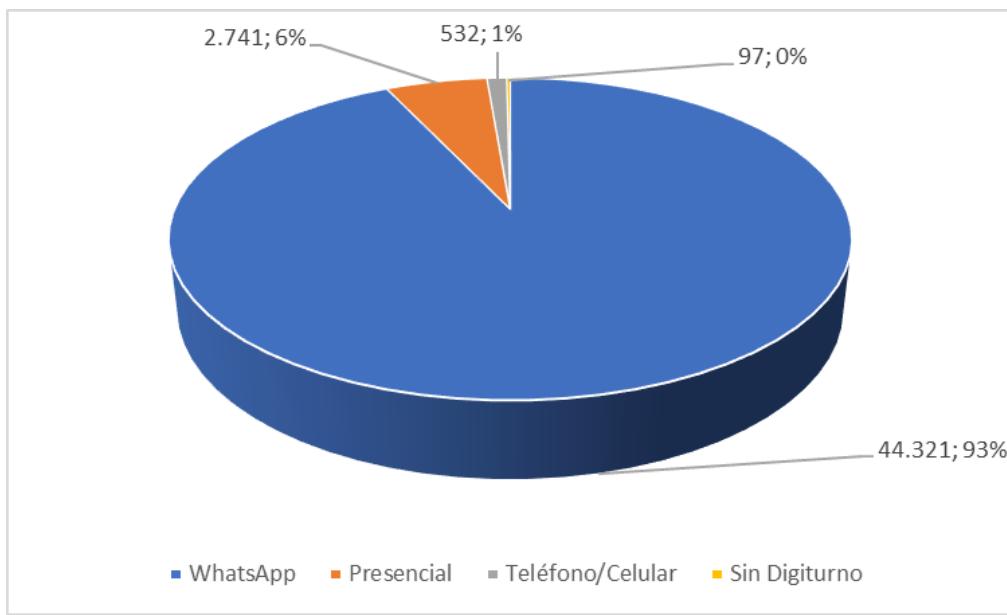
Punto de atención	Julio			Agosto			Septiembre			Novedad de Digiturno	Total
	Presencial	Telefónico	Wp	Presencial	Telefónico	Wp	Presencial	Telefónico	Wp		
Edificio comando	884	127	16883	511	103	13183	521	294	14255	95	11094

<b>Supercade cad 30</b>	129	0	N/a	110	0	N/a	120	5	N/a	2	<b>1161</b>
<b>Supercade suba</b>	105	0	N/a	90	1	N/a	102	0	N/a	0	<b>401</b>
<b>Supercade Americas</b>	60	0	N/A	52	0	N/A	57	2	N/A	0	<b>330</b>

Fuente: Registros de atención

Para el tercer trimestre de 2025, es importante resaltar que tuvimos un aumento en la atención de cuatro mil seiscientos treinta y cuatro 4.634 comparado con el periodo anterior.

**Ilustración 01: Atención por canal**



Fuente: correo electrónico – [servicioalciudadano@bombersbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@bombersbogota.gov.co) y registros de atención diaria y sistemas de turnos

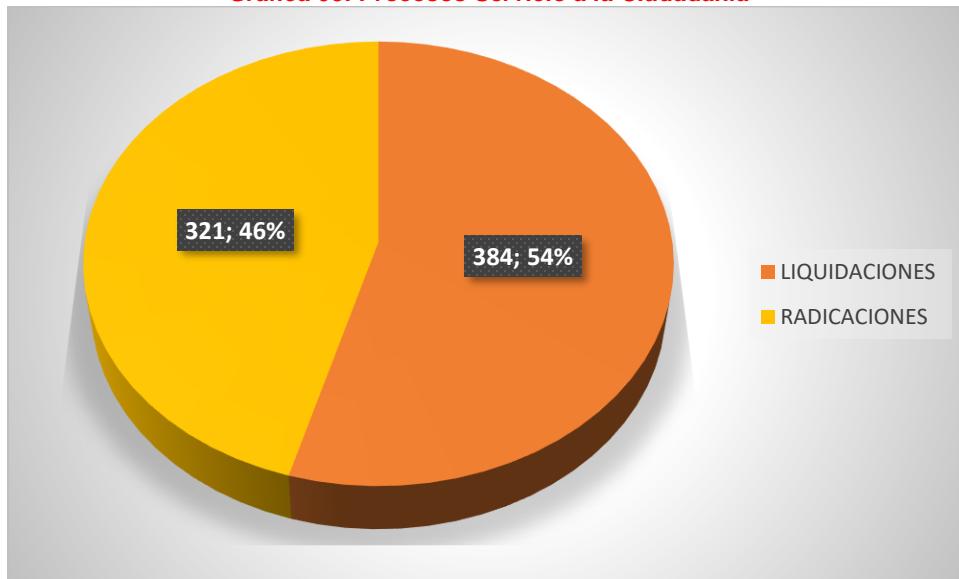
De estas atenciones realizadas resultan cuarenta y cuatro mil trescientos veintiún (**44.321**) procesos conforme a la anterior gráfica, evidenciando que con un porcentaje del 93% el canal de WhatsApp es el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido con un porcentaje inferior al 10% el canal presencial, con dos mil setecientos cuarenta y un mil ciudadanos atendidos.

Es necesario tener en cuenta que a partir de la expedición del Acuerdo Distrital 927 del 7 de junio del 2025, parágrafo 2 del artículo 290: “elimíñese el cobro del concepto de inspección técnica y en consecuencia deróquese el literal a) del artículo 28 del Acuerdo 11 de 1988 y el parágrafo del artículo 2 del Acuerdo 9 de 1992”, el concepto técnico no tiene costo, por lo cual ya no se genera recibo de código de barras.

Es importante mencionar que el sistema de turnos que cuenta la entidad de Bomberos, en su sede principal, en algunas ocasiones presenta novedades que impide el registro de los datos de la ciudadanía, el equipo de servicio a la ciudadanía registra dicha atención en un Excel compartido, con el fin de contabilizar la atención y permita tener el registro de todas las atenciones del servicio brindado.

Por otro lado, se adelantaron setecientos cinco (705) procesos, entre liquidaciones y radicaciones manuales así

**Grafica 05: Procesos Servicio a la Ciudadanía**



Fuente: Sistemas De Información De Bomberos

### 3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

Se adelanta la medición de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios y la atención de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, para tomar acciones que mejoren el servicio prestado.

#### 3.2. FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LA CIUDADANIA

- Durante el tercer trimestre de 2025 se han participado y realizado los siguientes espacios de participación con la ciudadanía:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Diálogos "Un café con Bomberos de Bogotá"	Tres (3) espacios con treinta y seis (36), jornadas durante las cuales se les entregó el concepto técnico y se socializó información sobre: protección de identidad del denunciante, defensoría de la ciudadanía y trámite de Pqrs.
Ferias de Servicio	Diez (10) espacios con doscientos diez 210 ciudadanos.
Ferias a tu negocio	Dos (2) ferias con cincuenta y ocho (58) ciudadanos atendidos.
Feria Institucional y otras	Una (1) feria con cuarenta y tres (43) ciudadanos

<b>En las estaciones atendemos a la ciudadanía</b>	Se realizaron veintiocho (28) visitas a estaciones con seiscientos nueve (609) ciudadanos atendidos.
--	--

**ANEXO No 06: Evidencias espacios de participación ciudadana**

### **3.3 TRANSPARENCIA ACTIVA**

- En la sección de trámites y servicio a la ciudadanía se revisa y actualiza la página web, de manera mensual y según los parámetros de la Alcaldía Mayor de Bogotá se verifica y reporta para la Guía de Trámites y Servicios.
- Durante el periodo reportado se solicito a la oficina de Prensa el diseño y divulgación a través de redes sociales y sucursal virtual de la entidad: Canales de Interacción, Ruta por Hechos de Corrupción y Carta de Trato Digno de la Ciudadanía.

**ANEXO No 07: Reporte Guía de Trámite**

#### **Ilustración 02: Piezas divulgativas de los canales de atención y Carta de Trato Digno**

**En Bomberos Bogotá respetamos los Derechos de la ciudadanía**

- a. Recibir un trato digno, respetuoso y diligente.
- b. Ser atendido con propósito social y sin discriminación.
- c. Confidencialidad de la información y datos suministrados a la UAEBCB.
- d. Ejercer el Derecho de Petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- e. Presentar las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, consultas por cualquiera de los canales de interacción dispuestos por la entidad.
- f. Recibir respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la Ley.
- g. Conocer los requisitos y el trámite para acceder a los servicios de la UAEBCB.
- h. Respeto de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

**En Bomberos Bogotá**  
estamos para servirle a la ciudadanía.

Oficina de Atención al Ciudadano

Disponemos de los siguientes canales de atención para ti:  
**J>Contactanos!**

Oficina de Atención al Ciudadano

Disponemos de los siguientes canales de atención para ti:  
**J>Contactanos!**

**En Bomberos Bogotá** estamos para servirle a la ciudadanía.

**Correspondencia**

**Radicación de correspondencia**

- > Sede principal: Primer piso Edificio Comando Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá
- > Horario: Lunes a viernes de 7:30 a.m a 4:30 p.m.
- > Teléfono: +57 601-3822500 Ext. 40702
- > [correspondencia@bomberosbogota.gov.co](mailto:correspondencia@bomberosbogota.gov.co)

**J>Contactanos!**

Oficina de Atención al Ciudadano

**En Bomberos Bogotá** estamos para servirle a la ciudadanía.

**Atención virtual**

**Digital**  
Agradar una cita con nuestros colaboradores, para brindarte servicio personalizado.

**Escanéame**

**Portal de Servicios**  
Para tramitar o obtener el concepto técnico ingresa al portal de servicios.

**Escanéame**

**Bogotá te escucha**  
Sistema Díctafol para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, ante cualquier entidad del Distrito.

**Escanéame**

**J>Contactanos!**

Oficina de Atención al Ciudadano

[denuncia@bomberosbogota.gov.co](mailto:denuncia@bomberosbogota.gov.co)

**En Bomberos Bogotá** estamos para servirle a la ciudadanía.

**Correspondencia**

**Radicación de correspondencia**

- > Sede principal: Primer piso Edificio Comando Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá
- > Horario: Lunes a viernes de 7:30 a.m a 4:30 p.m.
- > Teléfono: +57 601-3822500 Ext. 40702
- > [correspondencia@bomberosbogota.gov.co](mailto:correspondencia@bomberosbogota.gov.co)

**J>Contactanos!**

Oficina de Atención al Ciudadano

**En Bomberos Bogotá** estamos para servirle a la ciudadanía.

**Atención presencial**

**Sede Principal**  
Edificio Comando Tercero Oficina de Atención Ciudadana  
Calle 29 # 40 - 06  
Horario: Lunes a viernes de 7:30 a.m a 4:30 p.m.  
Jornada continua

**Horarios**

**Centro de Gestión Distrital**  
Línea gratuita 105  
Prestación de servicios  
+57 601 9321000 Ext. 40704

**Atención telefónica**

+57 601 3822500 Ext. 40702  
Ingenieros de Gestión  
Línea gratuita 105  
Horario: Lunes a viernes de 7:30 a.m a 4:30 p.m.  
+57 601 3822500 Ext. 40702

**Correspondencia**

**Radicación de correspondencia**

- > Sede principal: Primer piso Edificio Comando Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá
- > Horario: Lunes a viernes de 7:30 a.m a 4:30 p.m.
- > Teléfono: +57 601-3822500 Ext. 40702
- > [correspondencia@bomberosbogota.gov.co](mailto:correspondencia@bomberosbogota.gov.co)

**Carta de Trato Digno**

Nuestra misión es proteger la vida, el ambiente y el patrimonio.

**La ciudadanía es nuestra razón de ser.**

**Confiamos en el trabajo articulado de la ciudadanía**

**Deberes con la entidad**

- i. Brindar un trato digno, amable y respetuoso al personal que lo atiende o brinda el servicio.
- j. Cumplir con las normas, requisitos, procedimientos establecidos para el uso y acceso a los servicios de la entidad.
- k. Facilitar información veraz para el trámite de los servicios ante la entidad, evitando aportar datos o documentos falsos.
- l. Abstenerse de utilizar maniobras de manipulación y/o entrega de dádivas para obtener el servicio fuera de la Ley y los procedimientos establecidos por la entidad.
- m. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y evitar la insistencia de solicitudes que no son procedentes que generen demora en las respuestas.
- n. Acatar la Constitución y las leyes.

Se elaboran y hacen públicos los siguientes informes:

- Acceso de la información pública (trimestral)
- Informe de trámite de PQRSD (mensuales)
- Informe de calidad a las respuestas PQRSD (trimestral)
- Alertas tempranas (semanales)
- Satisfacción ciudadana (trimestral)
- Informe de gestión de servicio a la ciudadanía (trimestral)
- Estándares e indicadores de los trámites recibidos y atendidos (trimestral)
- De acuerdo con las orientaciones de la Oficina Asesora de Planeación se realiza seguimiento y diligenciamiento de la FOGEDI, para la vigencia 2025:  
<http://surl.li/uakset>.

### 3.2. CUALIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

Se adelantaron espacios de sensibilización en servicio a la ciudadanía con enfoque de género, enfoque diferencial y poblacional:

- El 7 de julio de 2025 se participa en el taller transparencia y cuidado de lo público liderado por la Veeduría Distrital.
- El 15 de julio de 2025 colaboradores de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos – UAECOB, participaron en Entrenamiento en Habilidades para el Servicio “Explorando mis Emociones en el Servicio”
- El 23 de julio de 2025 se participa en el espacio de formación: Viaje al Servicio: Cuidadores de la Confianza realizada de manera presencial en el Auditorio Huitaca – Alcaldía Mayor de Bogotá. El 24 de septiembre de 2025 se participó en el taller ¿Cómo gestionar el conocimiento y la innovación en el servicio a la ciudadanía?
- El 11 de septiembre se participa en la capacitación “Conoce y Conecta con la Ciudadanía”
- Durante el mes de septiembre se realiza la estrategia de apropiación protocolos de atención a la ciudadanía, dirigido al equipo de servicio a la ciudadanía
- El 10 de julio de 2025 se participa en la capacitación funcional del Sistema Distrital Bogotá te escucha, dirigido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el 17 en la capacitación de reportes.
- El 14 de agosto se participa en la capacitación funcional del Sistema Distrital Bogotá te escucha, dirigido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el 21 de agosto en la capacitación de administradores del sistema.
- El 5 de septiembre se participó y se dirigió la Capacitación sobre: Comunicación Asertiva, Atención a la Ciudadanía, y Lenguaje Claro en las

PQRSD al equipo de Inspecciones técnicas de la Subdirección de Gestión del Riesgo.

- El 11 de septiembre 2025 se participa en la capacitación Manejo Funcional Bogotá te Escucha dirigido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el 23 de septiembre
- Se participa sobre los reportes que genera el Bogotá te Escucha.
- El 11 de septiembre de 2025 se realiza reunión con el equipo de PQRSD teniendo una nueva estrategia para el trámite: Unificación de respuestas por parte de Servicio a la ciudadanía, la cual ya se encuentra implementando.

### 3.3. LENGUAJE CLARO

- El 22 de julio de 2025 el equipo de servicio a la ciudadanía concluyó la capacitación virtual “LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE”
- El 24 de julio de 2025 se participó en el Laboratorio de simplicidad Sesión 1- Grupo de entidades, dirigido por la Veeduría Distrital.
- El 5 de septiembre se participó y se dirigió la Capacitación sobre: Comunicación Asertiva, Atención a la Ciudadanía, y Lenguaje Claro en las PQRSD al equipo de Inspecciones técnicas de la Subdirección de Gestión del Riesgo

**ANEXO No 08: Evidencias de lenguaje claro**

### 3.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- a. De julio a septiembre de 2025 se aplicaron un total de 6.990 encuestas de satisfacción frente al servicio prestado en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, es decir el 5% de muestra tomado del total de ciudadanos atendidos por el equipo de servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, obteniendo para el trimestre una satisfacción ciudadana del 98%, así:

Julio	485	99.6%
Agosto	320	99%
Septiembre	498	99.2%

**ANEXO No 09: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía**

- b. En atención a la Circular 035 de 2008, trimestralmente se remite a la Alcaldía Mayor de Bogotá reporte estadístico de los indicadores de calidad de servicio de Bomberos Bogotá.

**ANEXO No 10: Reporte de Indicadores**

- c. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 de la resolución interna 1468 de 2019, referente a la obligación que tienen las diferentes áreas y responsables de generación



de información Contable de la entidad semanalmente se realiza revisión y genera reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

**ANEXO No 11: Reportes Semanales a Financiera**

### **3.5. MEJORAMIENTO CONTINUO**

a. Se adelanta seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en calidad de Defensoría de la Ciudadanía de la entidad, conforme al nuevo Manual Operativo Distrital de la Defensoría de la Ciudadanía, se labora informe correspondiente al primer semestre de 2025, conforme a las siete funciones establecidas, adjuntando evidencias de acuerdo con lo reportado.

**ANEXO No 12: Informe Defensoría Ciudadanía**

### **4. RECOMENDACIONES**

- Actualizar los documentos asociados al proceso de servicio a la ciudadanía.
- Revisar las recomendaciones del informe de la Defensoría de la Ciudadanía y tomar las medidas para cubrir todo lo requerido.
- Revisar los resultados del seguimiento a la FURAG y dar cumplimiento al plan de mejora definido.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jasbleidi Mojica Cardona'.

**SUBDIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA**

Fecha de elaboración: 31 de octubre de 2025.

Aprobó Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC servicio a la ciudadanía

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jasbleidi Mojica Cardona'.

Elaboró: Karen Baracaldo Vargas – Contratista SGC servicio a la ciudadanía

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Karen Baracaldo'.

**ANEXO No. 1: Requerimientos por Dependencia Subtema y Tipo de Petición.**

DEPENDENCIA/SUBTEMA/TIPO	DP INTERES PARTICULAR	RECLAMO	D INTERES GENERAL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	QUEJA	FELICITACION	TOTAL
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1356	29	13	0	0	1	1399
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1302	27	7	0	0	0	1336
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	38	2	5	0	0	0	45
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	7	0	0	0	0	0	7
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	4	0	0	0	0	0	4
Traslado a entidades distritales	1	0	1	0	0	0	2
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	2	0	0	0	0	0	2
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	0	0	0	0	0	1	1
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
SIMULACROS Y SIMULACIONES	1	0	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	543	22	3	0	0	0	568
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	541	22	3	0	0	0	566
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	1	0	0	0	0	0	1
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	1	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	416	44	7	0	2	0	469
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	349	44	4	0	2	0	399
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	30	0	0	0	0	0	30
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	26	0	1	0	0	0	27
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	5	0	2	0	0	0	7
PREVENCION PARA NIÑOS CLUB BOMBERITOS	3	0	0	0	0	0	3
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0	0	0	0	0	1
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	1	0	0	0	0	0	1
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0	0	0	0	0	1

SUBDIRECCION OPERATIVA	37	5	2	0	0	0	44
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	30	5	2	0	0	0	37
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	4	0	0	0	0	0	4
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	2	0	0	0	0	0	2
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0	0	0	0	0	1
<b>SUBDIRECCION GESTION HUMANA</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	8	0	0	0	0	0	8
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	7	0	0	0	0	0	7
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	3	0	0	0	0	0	3
PROCESO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1
<b>DIRECCION GENERAL</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	3	0	0	0	0	0	3
VEEDURIAS CIUDADANAS	2	0	1	0	0	0	3
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	3	0	0	0	0	0	3
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1	0	0	0	0	0	1
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	1	0	0	0	0	0	1
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	1
<b>OFICINA JURIDICA</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	5	0	0	0	0	0	5
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	5	0	0	0	0	0	5
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	0	0	0	0	0	1
<b>OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
PROCESO DISCIPLINARIO	0	0	0	1	2	0	3
Traslado a entidades distritales	3	0	0	0	0	0	3
Uso indebido de los bienes del distrito o cuando se permite hacerlo	0	0	0	1	0	0	1

Consumir en sitio de trabajo sustancias prohibidas que produzcan dependencia fisica o siquica asistir al trabajo en tres o mas ocasiones en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes.	0	0	0	1	0	0	1
Conflictos de intereses	0	0	0	1	0	0	1
Inhabilidades	0	0	0	1	0	0	1
<b>SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	4	0	0	0	0	0	4
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	1	0	0	0	0	0	1
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	1
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	1	0	0	0	0	0	1
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	0	0	0	0	0	1
<b>SUBDIRECCION LOGISTICA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Vehiculos	1	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2405</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2541</b>



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018901-  
UAECOB Id:

## MEMORANDO

SGC diciembre 2025

PARA: **MONICA MARIA PEREZ BARRAGAN**  
Jefe Oficina Jurídica

DE: **FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

**Manejo del sistema:** Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018901-  
UAECOB Id:

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad:	99.5%
Manejo del sistema:	99%
Calidez:	91%
Coherencia:	91%
Claridad:	90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3865632025	SI	SI	SI	SI	SI
4750242025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa-Líder Servicio a la Ciudadanía

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



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018902-  
UAECOB Id:

## MEMORANDO

SGC diciembre 2025

PARA: **YENIRE YOHANSY LOZANO ASCANIO**  
Jefe Oficina Control Disciplinario Interno (E)

DE: **FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

**Manejo del sistema:** Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018902-  
UAECOB Id:

Oportunidad: 99.5%  
Manejo del sistema: 99%  
Calidez: 91%  
Coherencia: 91%  
Claridad: 90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3385582025	SI	SI	SI	SI	SI
4199402025	SI	SI	SI	SI	SI

### Recomendaciones

Al momento de asignar peticiones a otras dependencias u oficinas, es importante, cuando aplique, ajustar el tipo de petición conforme a lo solicitado por la ciudadanía, con el fin de que la dependencia competente pueda visualizar y gestionar de manera correcta.

Cordialmente,

FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía  
Proyectó: Karen Baracaldo Vargas, Contratista - Subdirección de Gestión Corporativa (SC)



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018903-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

PARA: **MANUEL EDUARDO CASTILLO GUZMAN**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

DE: **FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

**Manejo del sistema:** Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Al contestar  
 cite Radicado  
 I-00643-  
 2025018903-  
 UAECOB Id:

Oportunidad: 99,5%  
 Manejo del sistema: 99%  
 Calidez: 91%  
 Coherencia: 91%  
 Claridad: 90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3151742025	SI	SI	SI	SI	SI
3206822025	SI	SI	SI	SI	SI
3220712025	SI	SI	SI	SI	SI
3257982025	SI	SI	SI	SI	SI
3263072025	SI	SI	SI	SI	SI
3313952025	SI	SI	SI	SI	SI
3357052025	SI	SI	SI	SI	SI
3372422025	SI	SI	SI	SI	SI
3404272025	SI	SI	SI	SI	SI
3406462025	SI	SI	SI	SI	SI
3440292025	SI	SI	SI	SI	SI
3452072025	SI	SI	SI	SI	SI
3500272025	SI	SI	SI	SI	SI
3502292025	SI	SI	SI	SI	SI
3510152025	SI	SI	SI	SI	SI
3524862025	SI	SI	SI	SI	SI
3538192025	SI	SI	SI	SI	SI
3569892025	SI	SI	SI	SI	SI
3575322025	SI	SI	SI	SI	SI
3584912025	SI	SI	SI	SI	SI
3611842025	SI	SI	SI	SI	SI
3628672025	SI	SI	SI	SI	SI
3633682025	SI	SI	SI	SI	SI
3645832025	SI	SI	SI	SI	SI
3670092025	SI	SI	SI	SI	SI
3709802025	SI	SI	SI	SI	SI
3727942025	SI	SI	SI	SI	SI
3735922025	SI	SI	SI	SI	SI



Al contestar  
 cite Radicado  
 I-00643-  
 2025018903-  
 UAECOB Id:

3739392025	SI	SI	SI	SI	SI
3748702025	SI	SI	SI	SI	SI
3783382025	SI	SI	SI	SI	SI
3796472025	SI	SI	SI	SI	SI
3810932025	SI	SI	SI	SI	SI
3824422025	SI	SI	SI	SI	SI
3828452025	SI	SI	SI	SI	SI
3838232025	SI	SI	SI	SI	SI
3875312025	SI	SI	SI	SI	SI
3890572025	SI	SI	SI	SI	SI
3890862025	SI	SI	SI	SI	SI
3896102025	SI	SI	SI	SI	SI
3913972025	SI	SI	SI	SI	SI
3974542025	SI	SI	SI	SI	SI
3983062025	SI	SI	SI	SI	SI
4006532025	SI	SI	SI	SI	SI
4006832025	SI	SI	SI	SI	SI
4007382025	SI	SI	SI	SI	SI
4007432025	SI	SI	SI	SI	SI
4008012025	SI	SI	SI	SI	SI
4008362025	SI	SI	SI	SI	SI
4013602025	SI	SI	SI	SI	SI
4015312025	SI	SI	SI	SI	SI
4144112025	SI	SI	SI	SI	SI
4149762025	SI	SI	SI	SI	SI
4182612025	SI	SI	SI	SI	SI
4191642025	SI	SI	SI	SI	SI
4217452025	SI	SI	SI	SI	SI
4217732025	SI	SI	SI	SI	SI
4219972025	SI	SI	SI	SI	SI
4253292025	SI	SI	SI	SI	SI
4255472025	SI	SI	SI	SI	SI
4262452025	SI	SI	SI	SI	SI
4264792025	SI	SI	SI	SI	SI
4266112025	SI	SI	SI	SI	SI
4267052025	SI	SI	SI	SI	SI
4270052025	SI	SI	SI	SI	SI
4270072025	SI	SI	SI	SI	SI
4373502025	SI	SI	SI	SI	SI
4373582025	SI	SI	SI	SI	SI
4373762025	SI	SI	SI	SI	SI
4373872025	SI	SI	SI	SI	SI
4374032025	SI	SI	SI	SI	SI
4374672025	SI	SI	SI	SI	SI



Al contestar  
 cite Radicado  
 I-00643-  
 2025018903-  
 UAECOB Id:

4376162025	SI	SI	SI	SI	SI
4377072025	SI	SI	SI	SI	SI
4380122025	SI	SI	SI	SI	SI
4380842025	SI	SI	SI	SI	SI
4386642025	SI	SI	SI	SI	SI
4404242025	SI	SI	SI	SI	SI
4404252025	SI	SI	SI	SI	SI
4482532025	SI	SI	SI	SI	SI
4482902025	SI	SI	SI	SI	SI
4483152025	SI	SI	SI	SI	SI
4484952025	SI	SI	SI	SI	SI
4486232025	SI	SI	SI	SI	SI
4486772025	SI	SI	SI	SI	SI
4486972025	SI	SI	SI	SI	SI
4487132025	SI	SI	SI	SI	SI
4489902025	SI	SI	SI	SI	SI
4493132025	SI	SI	SI	SI	SI
4667402025	SI	SI	SI	SI	SI
4668922025	SI	SI	SI	SI	SI
4683742025	SI	SI	SI	SI	SI
4684792025	SI	SI	SI	SI	SI
4688092025	SI	SI	SI	SI	SI
4689962025	SI	SI	SI	SI	SI
4690862025	SI	SI	SI	SI	SI
4694272025	SI	SI	SI	SI	SI
4732762025	SI	SI	SI	SI	SI
4733332025	SI	SI	SI	SI	SI
4755002025	SI	SI	SI	SI	SI
4755102025	SI	SI	SI	SI	SI
4756132025	SI	SI	SI	SI	SI
4817922025	SI	SI	SI	SI	SI
4819102025	SI	SI	SI	SI	SI
4827002025	SI	SI	SI	SI	SI
4827532025	SI	SI	SI	SI	SI
4828182025	SI	SI	SI	SI	SI
4829632025	SI	SI	SI	SI	SI
4830732025	SI	SI	SI	SI	SI
4902842025	SI	SI	SI	SI	SI
4902882025	SI	SI	SI	SI	SI
4907142025	SI	SI	SI	SI	SI
4916762025	SI	SI	SI	SI	SI
4920212025	SI	SI	SI	SI	SI
4922842025	SI	SI	SI	SI	SI
4927152025	SI	SI	SI	SI	SI



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018903-  
UAECOB Id:

4928522025	SI	SI	SI	SI	SI
4929272025	SI	SI	SI	SI	SI
4931802025	SI	SI	SI	SI	SI
4935072025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

**FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía

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



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018906-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

PARA: **JOSÉ ANDRÉS PONCE CAICEDO**  
Subdirector de Gestión Humana

DE: **FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

**Manejo del sistema:** Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018906-  
UAECOB Id:

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad: 99,5%  
Manejo del sistema: 99%  
Calidez: 91%  
Coherencia: 91%  
Claridad: 90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3621012025	SI	SI	SI	SI	SI
4265692025	SI	SI	SI	SI	SI
4752412025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía

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



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018907-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

PARA:

**YENIRE YOHANSY LOZANO ASCANIO**  
Subdirectora Operativa

DE:

**FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

**Manejo del sistema:** Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad: 99,5%

Manejo del sistema: 99%

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931





Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018907-  
UAECOB Id:

Calidez: 91%  
Coherencia: 91%  
Claridad: 90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3479552025	SI	SI	SI	SI	SI
3558382025	SI	SI	SI	SI	SI
3722042025	SI	SI	SI	SI	SI
4195902025	SI	SI	SI	SI	SI
4697652025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía

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



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018909-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

PARA: **OMER MAURICIO RIVERA RUIZ**  
Subdirector Logístico

DE: **FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

**Manejo del sistema:** Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad:	99,5%
Manejo del sistema:	99%
Calidez:	91%
Coherencia:	91%
Claridad:	90%



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018909-  
UAECOB Id:

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 60% en este sentido se recomienda tomar acciones que aporten a alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticione s	Criterios						Observaciones
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad		
47542020 25	NO	NO	SI	SI	SI	No cumple con los criterios de oportunidad y adecuado manejo del sistema, dado que la respuesta fue emitida por fuera de los términos y no se elaboró el correspondiente acto administrativo.	

**Aclaraciones:**

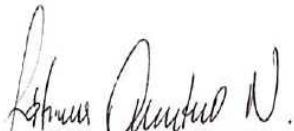
A partir del procedimiento interno de PQRSD sobre el desistimiento tácito, es importante aclarar que este corresponde a la situación en la cual la ciudadanía no completa la información solicitada por la entidad dentro del término establecido.

La herramienta "Bogotá Te Escucha" dispone para este proceso el evento "Solicitar ampliación", mediante el cual la ciudadanía cuenta con un mes para complementar la petición.

Si no se recibe respuesta en dicho plazo, la solicitud se cierra automáticamente con el estado "Cierre - por desistimiento tácito".

La entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, el cual la entidad cuenta con el formato SC-PR05-FT07 Resolución Desistimiento Tácito Y Archivo De Petición para realizar dicho cierre.

Cordialmente,



FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018909-  
UAECOB Id:

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía



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





Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

PARA: **WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA**  
Subdirector Gestión del Riesgo

DE: **FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

**Manejo del sistema:** Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad: 99,5%

Manejo del sistema: 99%

Calidez: 91%

Coherencia: 91%

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Al contestar  
 cite Radicado  
 I-00643-  
 2025018910-  
 UAEcob Id:

Claridad: 90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 86% en este sentido se recomienda tomar acciones que aporten a alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios					
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad	Observaciones
3162042025	SI	SI	SI	SI	SI	
3170852025	SI	SI	SI	SI	SI	
3233382025	SI	SI	SI	SI	SI	
3307532025	SI	SI	SI	SI	SI	
3323852025	SI	SI	SI	SI	SI	
3330562025	SI	SI	SI	SI	SI	
3338382025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no son resueltas las preguntas formuladas por la ciudadanía.
3347812025	SI	SI	SI	SI	SI	
3362552025	SI	SI	SI	SI	SI	
3384632025	SI	SI	SI	SI	SI	
3389422025	SI	SI	SI	SI	SI	
3395652025	SI	SI	SI	SI	SI	
3396942025	SI	SI	SI	SI	SI	
3402452025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, calidez y coherencia debido a que la respuesta emitida no es la solicitada por la ciudadana y tampoco se aclara los motivos de la respuesta.
3415212025	SI	SI	SI	SI	SI	
3433182025	SI	SI	SI	SI	SI	
3463452025	NO	SI	NO	NO	SI	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no es resuelta de fondo ni definitiva
3518942025	NO	SI	NO	NO	SI	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no son resueltas las preguntas



Al contestar  
 cite Radicado  
 I-00643-  
 2025018910-  
 UAECOB Id:

						formuladas por la ciudadanía
3523342025	SI	SI	SI	SI	SI	
3573272025	SI	SI	SI	SI	SI	
3578022025	SI	SI	SI	SI	SI	
3595182025	SI	SI	SI	SI	SI	
3618002025	SI	SI	SI	SI	SI	
3619382025	SI	SI	SI	SI	SI	
3690942025	SI	SI	SI	SI	SI	
3697152025	SI	SI	SI	SI	SI	
3731912025	SI	SI	SI	SI	SI	
3751702025	SI	SI	SI	SI	SI	
3756582025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidez, coherencia y claridad, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3768732025	SI	SI	SI	SI	SI	
3789002025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3795522025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3799412025	SI	SI	SI	SI	SI	
3805572025	SI	SI	SI	SI	SI	
3832852025	SI	SI	SI	SI	SI	
3854892025	SI	SI	SI	SI	SI	
3872172025	SI	SI	SI	SI	SI	
3881482025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3886112025	SI	SI	SI	SI	SI	
3888722025	SI	SI	SI	SI	SI	
3912542025	SI	SI	SI	SI	SI	
3929332025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931





Al contestar  
 cite Radicado  
 I-00643-  
 2025018910-  
 UAECOB Id:

						resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3947182025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3985962025	SI	SI	SI	SI	SI	
4124162025	SI	SI	SI	SI	SI	
4193422025	SI	SI	SI	SI	SI	
4254792025	SI	SI	SI	SI	SI	
4257152025	SI	SI	SI	SI	SI	
4259552025	SI	SI	SI	SI	SI	
4260112025	SI	SI	SI	SI	SI	
4260872025	SI	SI	SI	SI	SI	
4266072025	SI	SI	SI	SI	NO	No cuenta con el criterio de claridad, debido a que no usa lenguaje claro..
4376062025	SI	SI	SI	SI	SI	
4380362025	SI	SI	SI	SI	SI	
4483502025	SI	SI	SI	SI	SI	
4484412025	SI	SI	SI	SI	SI	
4484792025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
4487512025	SI	SI	SI	SI	SI	
4489822025	SI	SI	SI	SI	SI	
4669402025	SI	SI	SI	SI	SI	
4684292025	SI	SI	SI	SI	SI	
4684532025	SI	SI	SI	SI	SI	
4686762025	SI	SI	SI	SI	SI	
4694842025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que la respuesta no coincide con lo solicitado por la ciudadanía.
4733062025	SI	SI	SI	SI	SI	
4733872025	SI	SI	SI	SI	SI	
4734862025	SI	SI	SI	SI	SI	
4738232025	SI	SI	SI	SI	SI	
4748252025	SI	SI	SI	SI	SI	
4733062025	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar  
 cite Radicado  
 I-00643-  
 2025018910-  
 UAECOB Id:

4756122025	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de claridad debido a que no es clara la respuesta.
4756282025	SI	SI	SI	SI	SI	
4820252025	SI	SI	SI	SI	SI	
4823462025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
4825802025	SI	SI	SI	SI	SI	
4827742025	SI	SI	SI	SI	SI	
4827892025	SI	SI	SI	SI	SI	
4828192025	SI	SI	SI	SI	SI	
4829372025	SI	SI	SI	SI	SI	
4829782025	SI	SI	SI	SI	SI	
4928312025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
4930002025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad y calidez y coherencia debido a que la respuesta emitida no es la solicitada por la ciudadana y tampoco se aclara los motivos de la respuesta.
4934392025	SI	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidad debido a que no es una respuesta de fondo y definitiva, además que la respuesta parcial no se encuentra justificada.
4940092025	SI	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
5029622025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
5041912025	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

5069292025	SI	SI	SI	SI	SI	
5071732025	SI	SI	SI	SI	SI	
5088592025	SI	SI	SI	SI	SI	
5163162025	SI	SI	SI	SI	SI	
5173672025	SI	SI	SI	SI	SI	
5194212025	SI	SI	SI	SI	SI	

### Recomendaciones:

1. **Organizar la información en orden lógico**
    - Comenzar con el motivo de la respuesta.
    - Luego explicar lo que se analizó, las acciones realizadas y el resultado.
    - Finalizar con los pasos a seguir (si los hay).
  2. **Ser amable y respetuoso en todo momento**
    - Incluir saludos formales y expresiones de acompañamiento.
    - Transmitir empatía ante la situación planteada.
  3. **Responder exactamente a lo que la persona solicita**
    - Revisar con detalle la petición para que la respuesta dé solución completa.
  4. **Describir las acciones realizadas**
    - Explicar qué verificó la entidad, qué documentos revisó o qué áreas consultó.
    - Esto da transparencia y genera confianza.
  5. **Usar ejemplos cuando sea útil**
    - En casos complejos, un ejemplo breve puede aclarar el mensaje.
- 
1. **Incluir canales de comunicación**
    - Indicar cómo puede la persona obtener información adicional o hacer seguimiento.
  6. **Revisar antes de enviar**
    - Verificar ortografía, coherencia y que la respuesta no contradiga información previa.

Cordialmente,

FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía

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



**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 REQUIRENT.....	14
12.PARTICIPACION POR CALIDAD DE REQUIRENT.....	15
CONCLUSIONES:.....	16
RECOMENDACIONES GENERALES .....	17

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

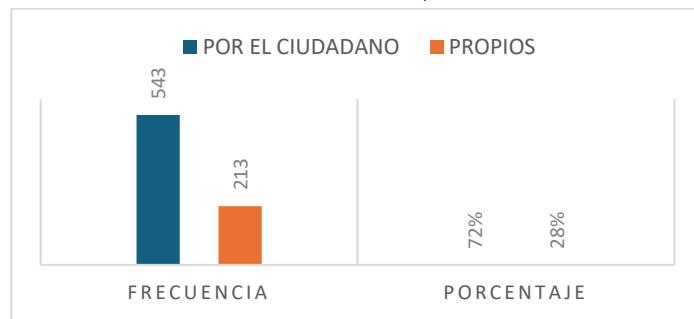
Durante el mes de julio de 2025 se gestionaron setecientos cincuenta y seis (756) requerimientos ciudadanos, lo que representa un aumento de ciento noventa y un (191) peticiones respecto al mes anterior, reflejando un mayor nivel de participación, apropiación y confianza de la ciudadanía en los canales 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%
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	

*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.

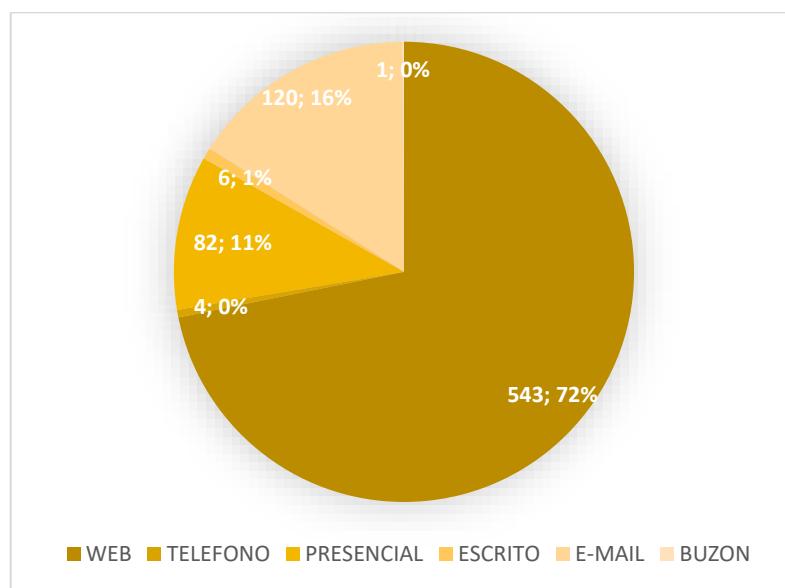
*Tabla No.2. Canales de interacción*

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%
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicituds "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 Solicituds "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

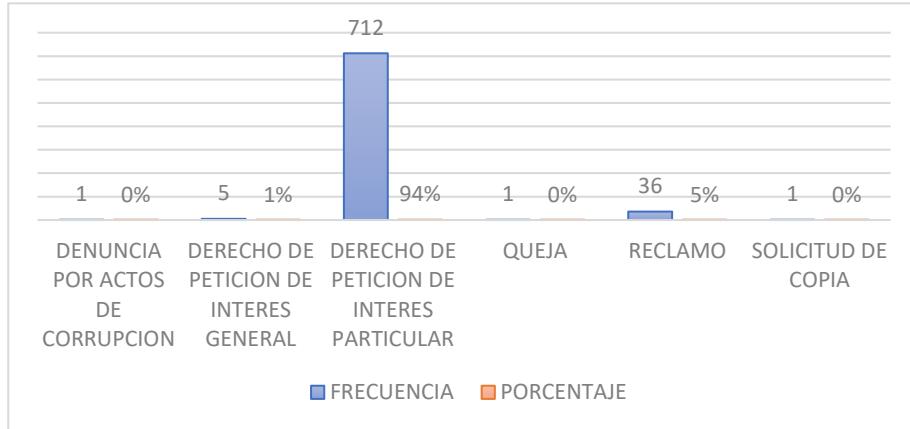
Tabla No3. Participación por tipología

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%
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicituds "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 Solicituds "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 PERÍODO

Tabla 4. Subtemas del periodo.

SUBTEMAS POR PERÍODO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
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 TECNICOS-PIROTÉCNICOS	2	0,38%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS	1	0,19%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES	1	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicituds "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. Trasladadas 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-UAEPS	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.

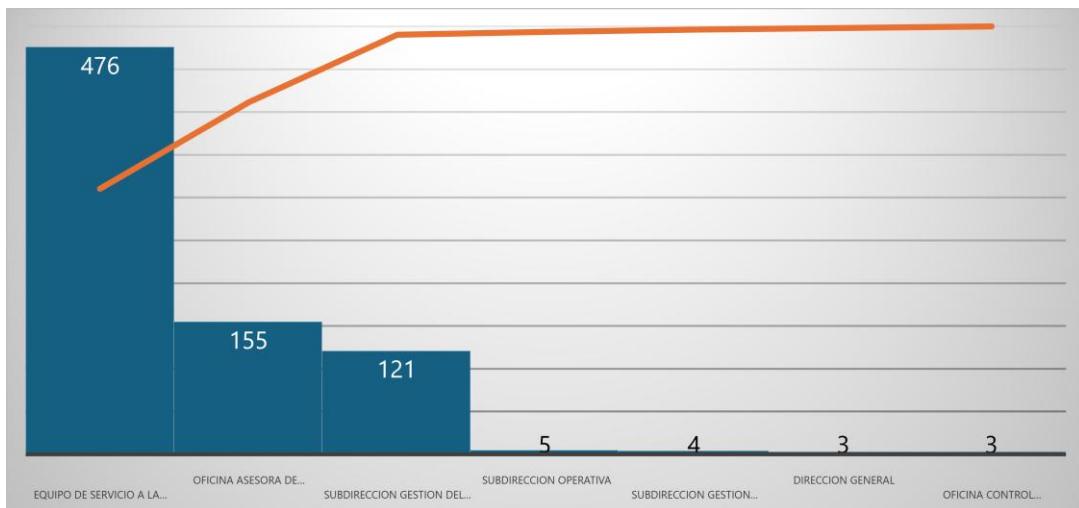
## 6. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERÍODO

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

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERÍODO	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 Solicituds “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.

Continua 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.

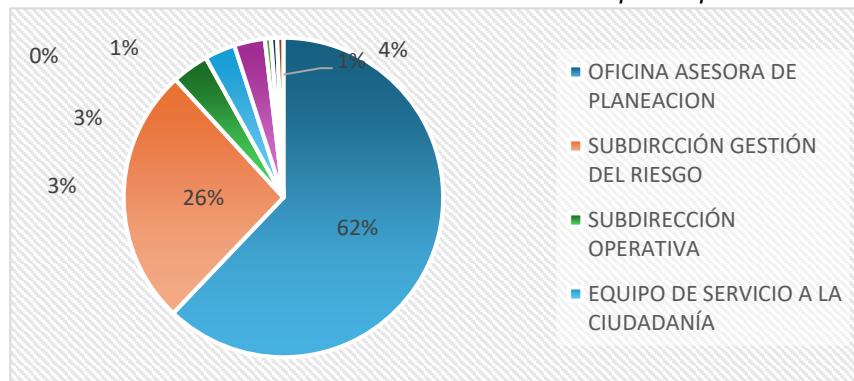
## 7. PETICIONES CERRADAS EN OTRO PERÍODO POR DEPENDENCIA

Tabla 7. Peticiones Cerradas en Otro Periodo por Dependencia

DEPENDENCIA	CERRADAS DE OTROS PERIODOS	PORCENTAJE
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	100	62,11%
SUBDIRCCIÓN 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 Solicituds "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.

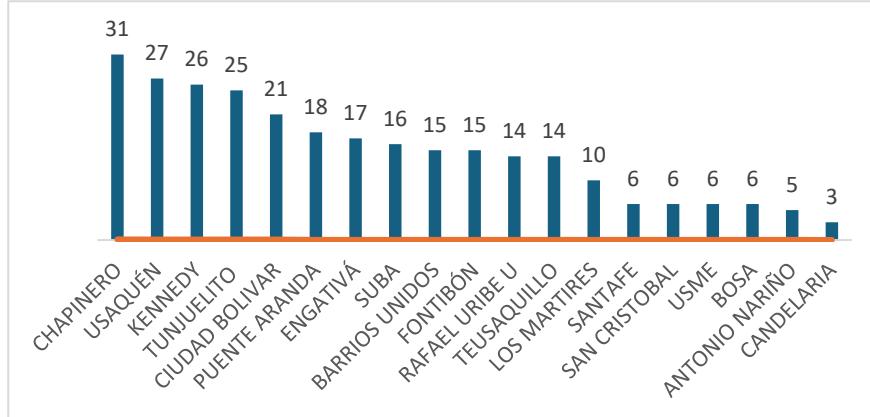
Tabla.9 Participación por localidad

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 Solicituds "Bogotá te Escucha" – UAEcob

Gráfica 6. Participación por localidad



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicituds "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 quinde (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.

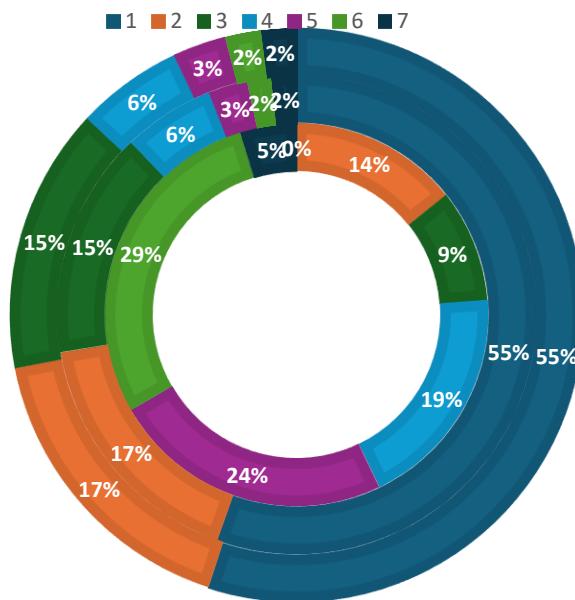
## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

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%
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicituds "Bogotá te Escucha" – UAEcob

Gráfica N.7 Participación por estrato



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicituds "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).

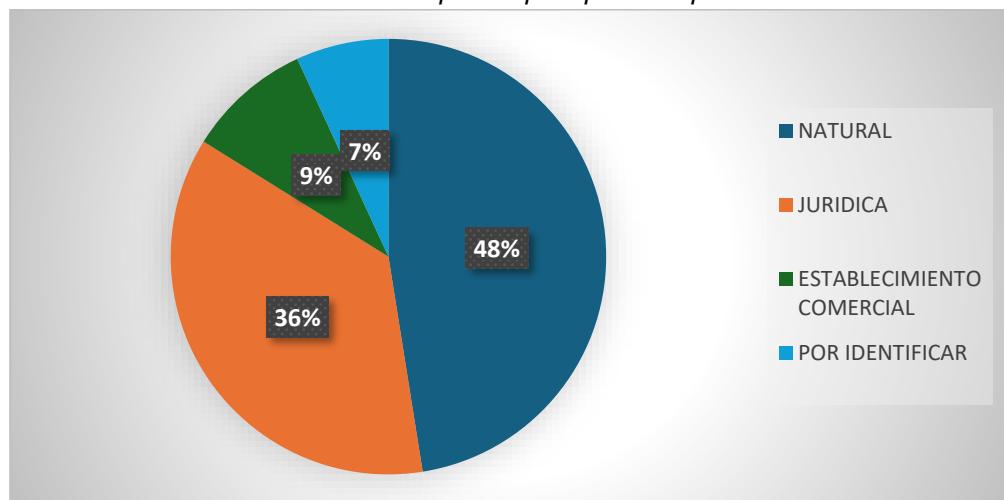
## 11. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUERENTE

*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 Solicituds “Bogotá te Escucha” – UAECON

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.

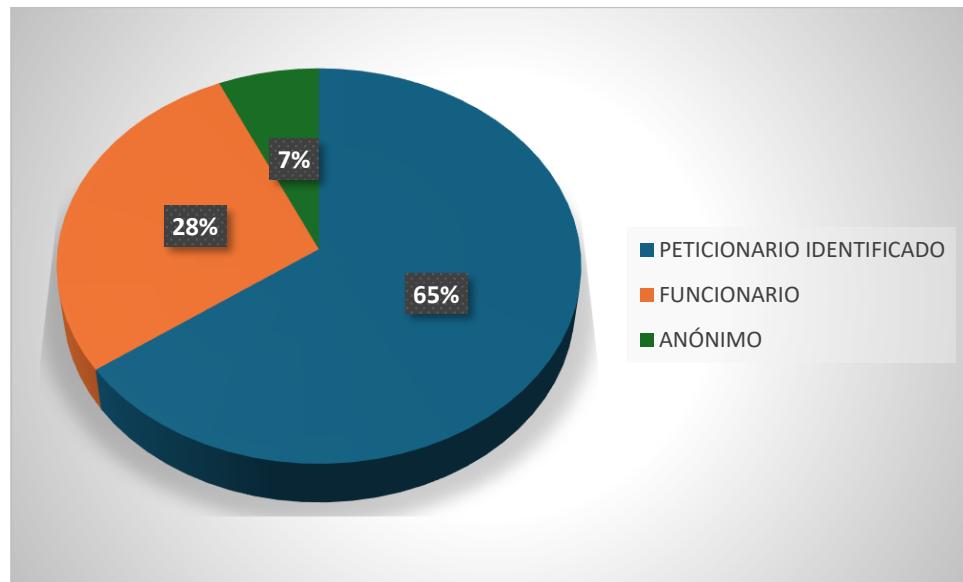
## 12. PARTICIPACION POR CALIDAD DE REQUIRENT

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 Solicituds “Bogotá te Escucha” – UAECON

Gráfica N.14. Participación por calidad de requirente



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Solicituds “Bogotá te Escucha” – UAECON

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)

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

**Contenido**

1.	TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ ...	2
2.	CANALES DE INTERACCIÓN- CONSOLIDACIÓN DE CANALES DIGITALES .....	3
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.....	4
4.	SUBTEMAS POR PERIODO .....	5
5.	PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS. ....	6
6.	PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO .....	7
7.	PETICIONES CERRADAS EN EL OTRO PERIODO .....	8
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	10
9.	PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS	11
10.	PARTICIPACION POR ESTRATO.....	12
11.	PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIERENTE .....	13
12.	PARTICIPACION POR CALIDAD DE REQUIERENTE .....	14
13.		



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS  
BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA.  
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD  
AGOSTO 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 agosto 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 agosto de 2025 se tramitaron setecientos siete (707) requerimientos ciudadanos y propios; Se evidencia una reducción de cuarenta y nueve (49) peticiones respecto al mes anterior, julio. Esta disminución en el número de solicitudes refleja un menor nivel de participación, apropiación y confianza por parte de la ciudadanía en los canales institucionales de la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos.

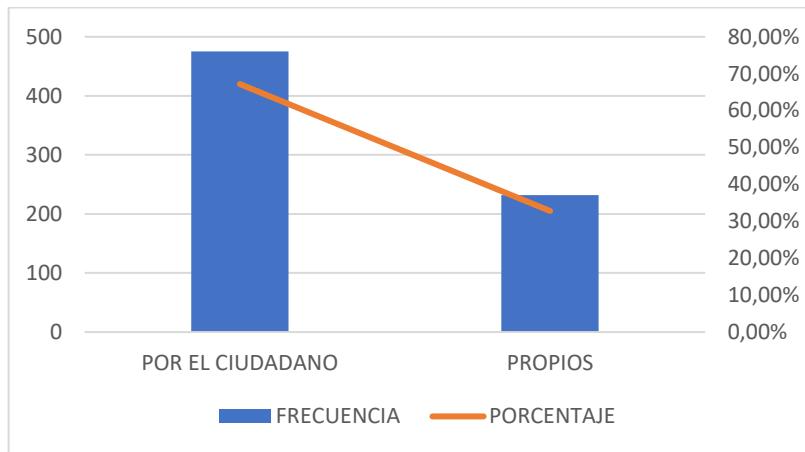
Tabla 1. Número de PQRSD Recibidas

TIPO DE REGISTRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
------------------	------------	------------

<b>POR EL CIUDADANO</b>	475	67,19%
<b>PROPIOS</b>	232	32,81%
<b>TOTAL</b>	707	100,00%

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

Graficas 1. Número de PQRS Recibidas



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

A lo largo el mes de agosto las dependencias que brindaron respuesta el mayor número de requerimientos del mismo período fueron: Equipo de Servicio a la Ciudadanía con un total de cuatrocientas cuarenta y siete (447) registros, correspondiente a un 63%, seguida por la Oficina Asesora de Planeación con el 11% representado en setenta y seis (76) peticiones, Subdirección de Gestión del Riesgo con el 10% que representa setenta y un (71) peticiones, las demás dependencias representan menos del 1%, cada una.

*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*

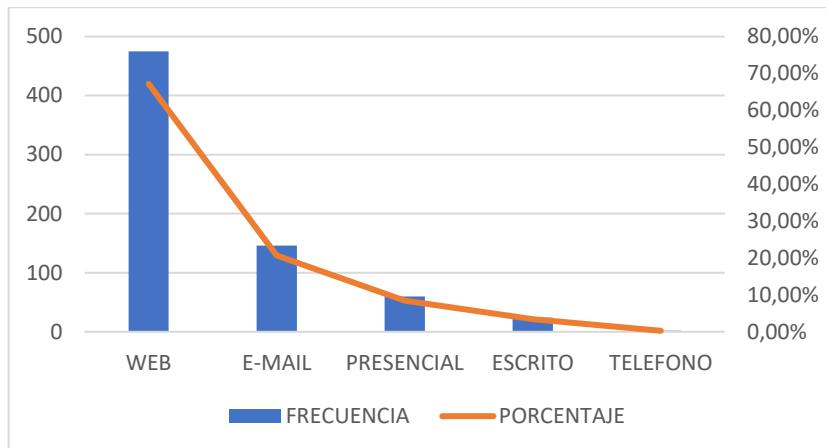
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN- CONSOLIDACIÓN DE CANALES DIGITALES

Tabla 2. Canales de interacción

CANAL DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
WEB	475	67,19%
E-MAIL	146	20,65%
PRESENCIAL	60	8,49%
ESCRITO	24	3,39%
TELEFONO	2	0,28%
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>100,00%</b>

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

Graficas 2. Canales de interacción



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

El canal web se mantiene como el medio de atención más utilizado, con una participación del 67,19%, equivalente a cuatrocientos setenta y cinco (475) solicitudes, lo anterior supuso una disminución de sesenta y ocho (68) requerimientos respecto al mes anterior.

De igual manera, se identificó un incremento de veinte seis (26) solicitudes en el E-mail, adquiriendo un total de 146 requerimientos ciudadanos. Por su parte, el canal presencial descendió a sesenta (60) peticiones equivalentes a veintidós (22) menos que julio; entre tanto la comunicación escrita demuestra un incremento de diez y ocho (18) solicitudes más que el mes anterior y las solicitudes recibidas a través del canal de atención telefónica disminuyeron en agosto dos (02) peticiones, fortaleciéndose el soporte telefónico siendo el centro de llamadas quién atendió un mayor volumen este mes evidenciando que la ciudadanía continúa utilizando la línea telefónica institucional como medio principal de contacto.

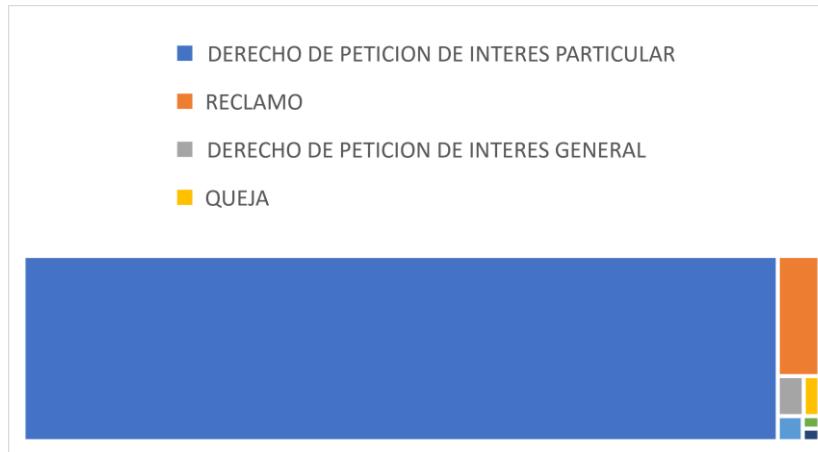
### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Tabla 3. Tipologías o modalidades

TIPOLOGIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	670	94,77%
RECLAMO	24	3,39%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	0,71%
QUEJA	3	0,42%
CONSULTA	3	0,42%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,14%
SUGERENCIA	1	0,14%
TOTAL	707	100,00%

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

Gráfica 3. Tipologías o modalidades



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

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 670 solicitudes, lo que representa una disminución de 47 requerimientos respecto al mes de julio.

En segundo lugar, se registraron 24 reclamos, lo que indica una presencia moderada de inconformidades expresadas por la ciudadanía, posiblemente relacionadas con la prestación del servicio o con trámites institucionales.

El derecho de petición de interés general se presentó en 5 ocasiones, seguido por 3 consultas, 3 quejas, 1 sugerencia y 1 denuncia por presuntos actos de corrupción. Estos datos reflejan una participación ciudadana menos activa en los canales.

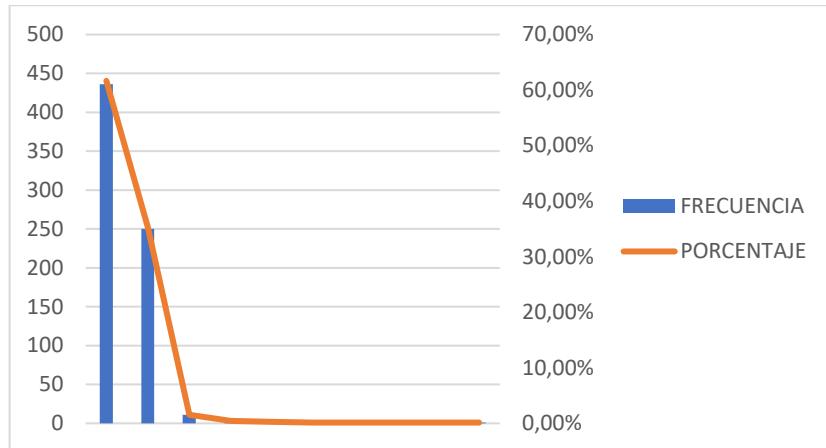
#### 4. SUBTEMAS POR PERIODO

Tabla 4. Subtemas por periodo

SUBTEMA POR PERIODO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXPEDICIÓN CONCEPTO	436	61,66%
NO REPORTADO	250	35,36%
TRASLADO ENTIDAD	11	01,55%
CAPACITACION EMPRESARIAL	3	00,42%
ADMINISTRACION DEL TALENTO	2	00,28%
AGLOMERACIONES	1	00,14%
ATENCION DE EMERGENCIAS	1	00,14%
EXPEDICION CONS	1	00,14%
INFRAESTRUCTURA	1	00,14%
PROCESO DISCIPLINARIO	1	00,14%
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>99,97%</b>

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

Gráfica 4. Subtemas por periodo



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

Durante el periodo analizado, se registraron un total de 707 interacciones categorizadas por subtemas dentro del servicio de atención a la ciudadanía. La información permite identificar una clara concentración de las solicitudes en torno a un único subtema principal:

El subtema “Expedición de concepto” representa la mayor frecuencia con 436 registros, lo que equivale al 61,66% del total. Esto evidencia que más de la mitad de las gestiones ciudadanas están orientadas a obtener este tipo de documento, destacándolo como el servicio más demandado durante el periodo.

En segundo lugar, aparece la categoría “No reportado”, con 250 registros (35,36%). Este valor es significativo y puede interpretarse como un área de mejora en el proceso de categorización o registro de solicitudes, ya que implica que más de un tercio de los casos no fueron clasificados bajo un subtema específico. Esto podría afectar el análisis detallado de necesidades y la planificación institucional.

Los demás subtemas presentan frecuencias muy bajas, con participaciones individuales inferiores al 2% del total. Entre ellos se encuentran traslado de entidad (1,55%), capacitación empresarial (0,42%), y subtemas como administración del talento humano, aglomeraciones, atención de emergencias, infraestructura, entre otros, cada uno con apenas 1 o 2 registros ( $\leq 0,28\%$ ).

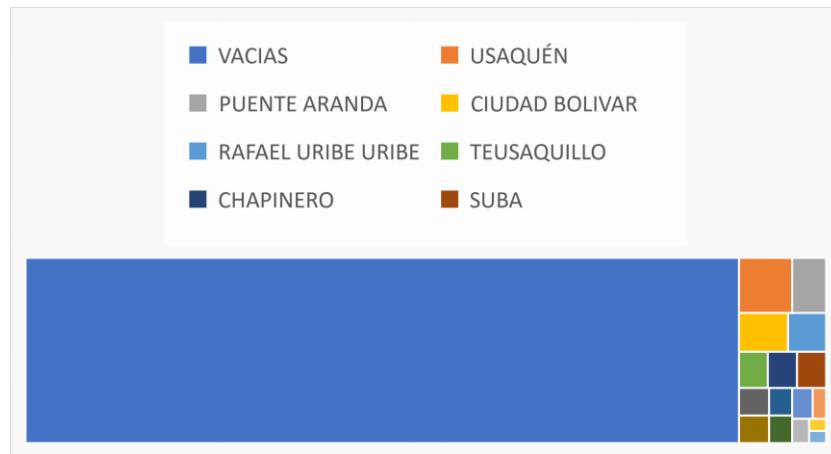
## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS.

Tabla 5. Peticiones trasladadas por no competencias

ENTIDAD QUE RECIBE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	5	00,70%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	00,28%
IDRD	1	00,14%
IDYBA	1	00,14%
IDIGER	1	00,14%

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

Gráfica 5. Peticiones trasladadas por no competencias



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

Durante el periodo reportado, se registraron peticiones que fueron trasladadas a otras entidades competentes, 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 10 traslados.

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.

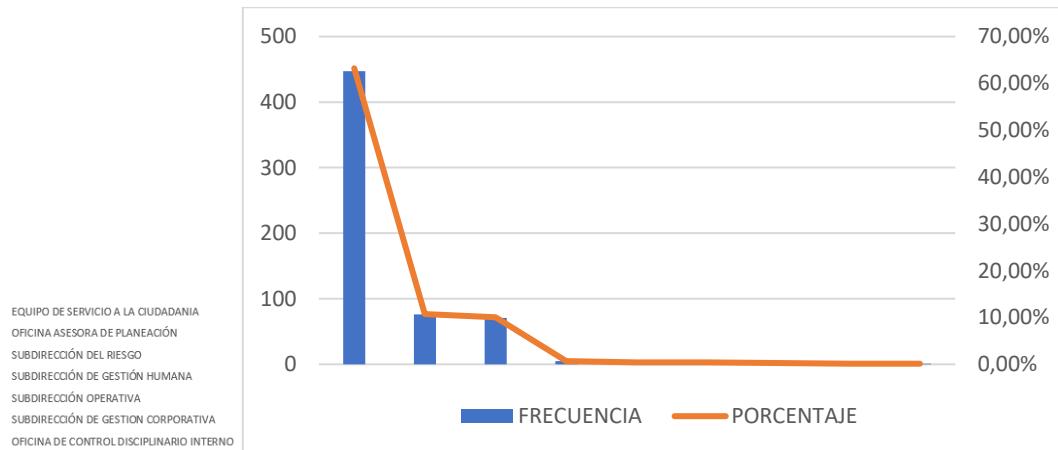
## 6. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Tabla 6. Peticiones cerradas en el mismo periodo

DEPENDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	447	63,22%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	76	10,74%
SUBDIRECCIÓN DEL RIESGO	71	10,04%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	5	00,70%
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	3	00,42%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	00,42%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	00,28%
JURÍDICA	1	00,14%
DIRECCIÓN GENERAL	1	00,14%
TOTAL	609	86,10%

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

Gráfica 6. Peticiones cerradas en el mismo periodo



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

Este reporte tiene como finalidad presentar un análisis cuantitativo de las peticiones cerradas durante el mes de agosto 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 a lo observado en la gráfica se destaca un comportamiento marcadamente la participación de la oficina del servicio a la ciudadanía con cuatrocientas cuarenta y siete (447) peticiones cerradas que corresponden a un 63,22 % demostrando un descenso de 29 peticiones con relación al mes anterior.

De igual manera la oficina la Oficina Asesora de Planeación tiene setenta y seis (76) peticiones cerradas equivalentes a un 10,74%. Lo que implica una reducción de setenta y nueve (79) requerimientos en comparación con el mes de julio Estas peticiones cerradas pueden estar relacionadas con requerimientos para modificación de datos en el portal de servicios.

Continua con la misma tendencia la Subdirección de Gestión del Riesgo con setenta y una (71) peticiones cerradas, que arrojan un 10,04%.

El resto de las oficinas como son: Subdirección De Gestión Humana, la Subdirección Operativa, Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina Control Disciplinario Interno, la Oficina Jurídica 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 EL OTRO PERIODO

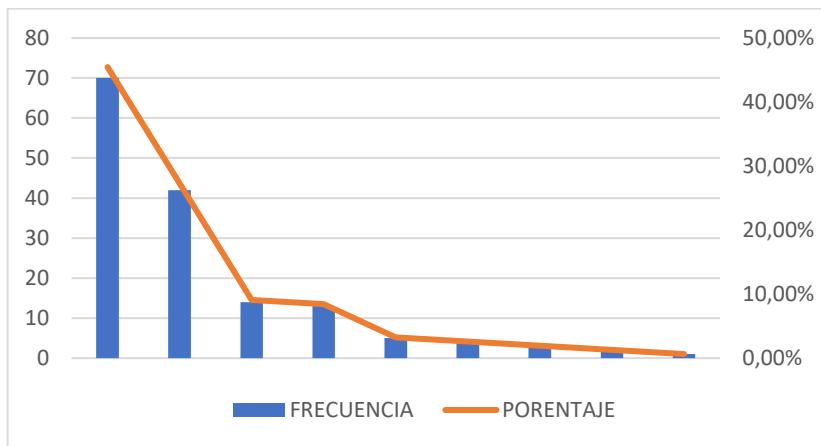
Tabla 7. Peticiones cerradas en otro periodo

DEPENDENCIA	FRECUENCIA	PORENTEAJE
-------------	------------	------------

OFICINA ASESORA DEPLANEACIÓN	70	45,45%
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	42	27,27%
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14	09,09%
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	13	8,44%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	5	03,24%
DIRECCIÓN GENERAL	4	02,59%
OFICINA JURÍDICA	3	01,94%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	01,29%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	00,64%
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>99,95%</b>

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

Gráfica 7. Peticiones cerradas en otro periodo



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

En 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 ciento cincuenta y cuatro (154) peticiones cerradas en periodos diferentes al de su recepción. Liderada por la oficina asesora de planeación con setenta (70) peticiones, que representan el 45,45% por consiguiente es la mayor proporción de cierres en otro periodo corresponde a esta dependencia.

La Subdirección de Gestión del Riesgo con cuarenta y dos (42) peticiones cerradas representa el 27,27%, su alta participación puede reflejar que muchas de sus solicitudes están relacionadas con las visitas técnicas y generación de conceptos técnicos.

El Equipo de Servicio a la Ciudadanía las peticiones cerradas fueron catorce (14) obteniendo un porcentaje de 09,09 %; aunque el número es bajo, podría estar relacionado con atención de emergencias o funciones propias de esta Subdirección.

El resto de las oficinas como son: la Subdirección Operativa, Subdirección De Gestión Humana, La Dirección General, la Oficina Jurídica, Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina Control Disciplinario Interno, reflejan una participación mínima.

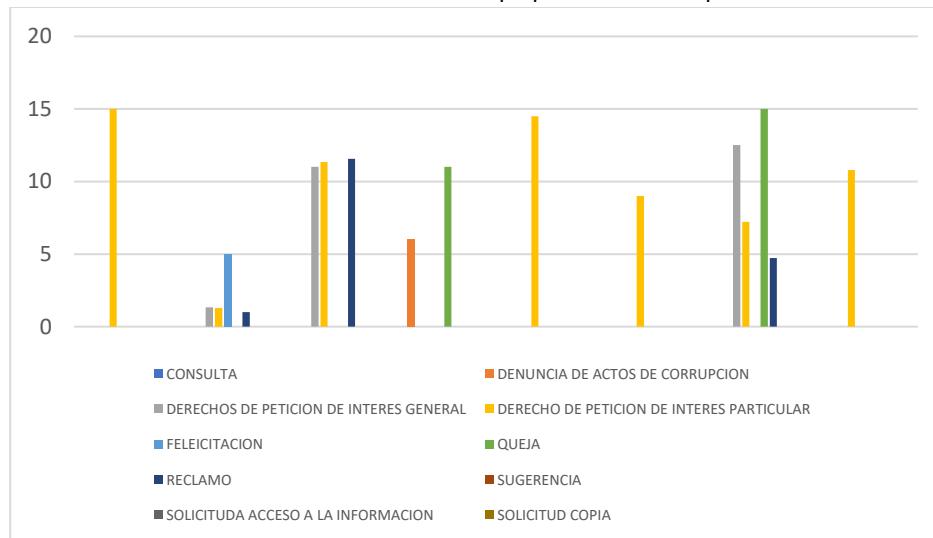
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta

Dependencia	D.P. interés general	D.P. interés particular	Queja	Reclamo
DIRECCION GENERAL	0	12	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	1,29	0	1,67
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10	12,36	0	10,6
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	11	0
OFICINA JURIDICA	0	12,6	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	4	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	7	9,07	0	7,22
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	13,5	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	11,5	0	0

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

Gráfica 8. Tiempo promedio de respuesta



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



Los anteriores datos reflejan el promedio de tiempo de respuesta ciudadanas brindadas durante agosto y que corresponde a ese mes, evidenciando que las mismas se respondieron dentro de los términos legales.

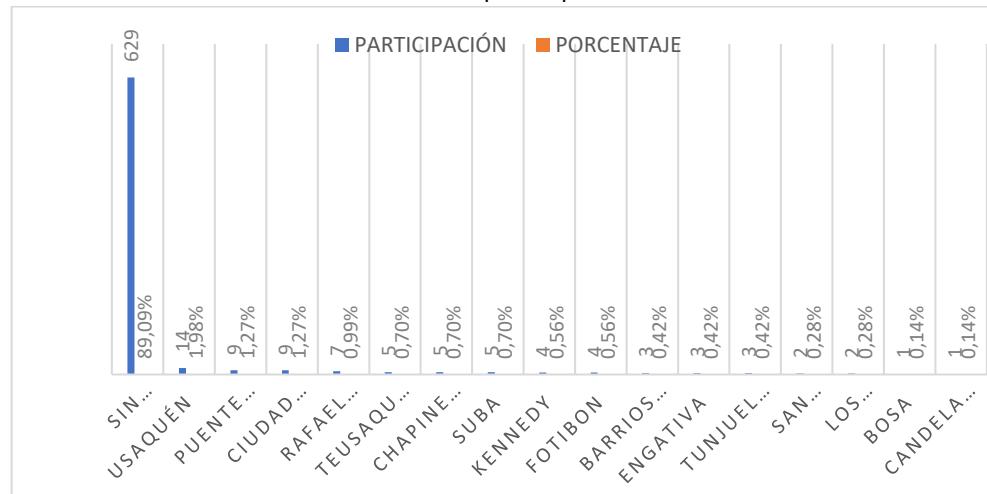
## 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

Tabla 9. Participación por localidad.

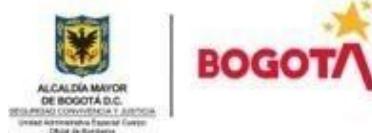
LOCALIDAD	PARTICIPACIÓN	PORCENTAJE
USAQUÉN	14	01,98%
PUENTE ARANDA	9	01,27%
CIUDAD BOLÍVAR	9	01,27%
RAFAEL Uribe Uribe	7	00,99%
TEUSAQUILLO	5	00,70%
CHAPINERO	5	00,70%
SUBA	5	00,70%
KENNEDY	4	00,56%
FOTIBON	4	00,56%
BARRIOS UNIDOS	3	00,42%
ENGATIVA	3	00,42%
TUNJUELO	3	00,42%
SAN CRISTOBAL	2	00,28%
LOS MÁRTIRES	2	00,28%
BOSA	1	00,14%
CANDELARIA	1	00,14%

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

Gráfica 9. Participación por localidad.



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



El cuadro presenta la distribución de registros (posiblemente relacionados con PQRSD, encuestas o eventos ciudadanos) por localidades de Bogotá, incluyendo los casos no reportados. El total analizado es de 706 registros, de los cuales un número muy alto no tiene localidad identificada.

Hay una alta proporción de datos no reportados 629 registros para un (89,09%) sin información de localidad; 77 registros representan el (10,91%) de las localidades que evidencian una baja participación.

Las localidades con participación

Usaquén con 14 registros son el (1,98%); Puente Aranda y Ciudad Bolívar con 9 registros cada una para un (1,27%); Rafael Uribe 7 registros (0,99%), localidades que registran entre 1 y 5 peticiones.

Las localidades con una mínima participación Bosa y La Candelaria con un registro cada una para un (0,14%)

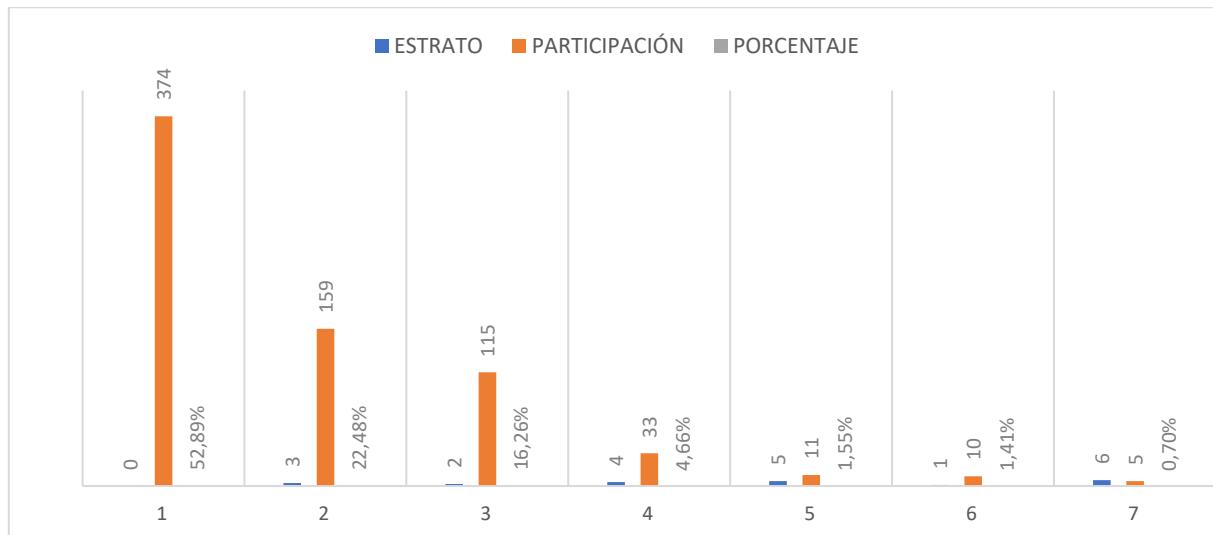
## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

Tabla 10. Participación por estrato

ESTRATO	PARTICIPACIÓN	PORCENTAJE
cero	374	52,89%
3	159	22,48%
2	115	16,26%
4	33	04,66%
5	11	01,55%
1	10	01,41%
6	5	00,70%
TOTAL	707	99,95%

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

Gráfica 10. Participación por estrato



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

El estrato 0 representa la mayoría de participación con un 52,89%; el estrato 3 está en un 22,48% de participación, el estrato 2 tiene una participación del 16,26% y los estratos 1, 4, 5 y 6 representan apenas un 8,32% del total de la participación.

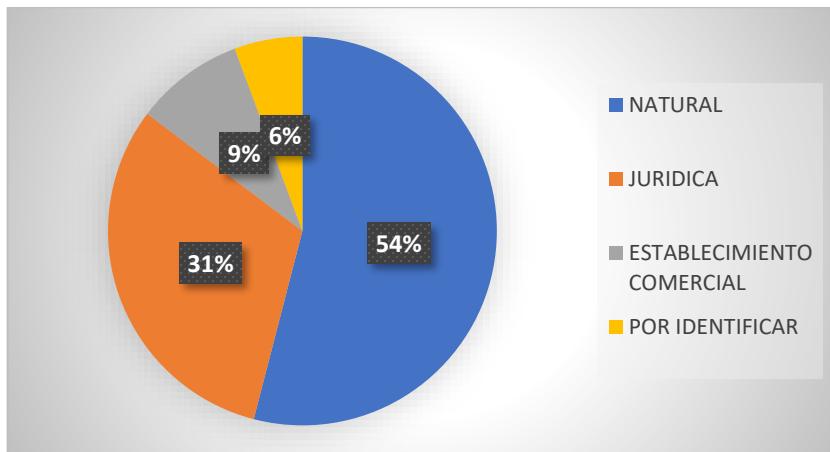
## 11. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUERENTE

Tabla 11. Participación por tipo de requirente

PERSONA	PARTICIPACION	PROCENTAJE
NATURAL	382	54.03%
JURIDICA	221	31.25%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	64	09.05%
POR IDENTIFICAR	40	05.65%
TOTAL	707	99.98%

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

Gráfica 11. Participación por tipo de requirente



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

La persona natural representa más de la mitad el total con una participación del 54,03% aumentando en veinte tres participantes con respecto al mes anterior; la persona jurídica con el 31,25% representa casi un tercio del total de la participación, muestra una disminución en la participación de cincuenta y cuatro (54); los establecimientos comerciales son el 9,05% del total de la participación y las personas por identificar representan el 5,65%.

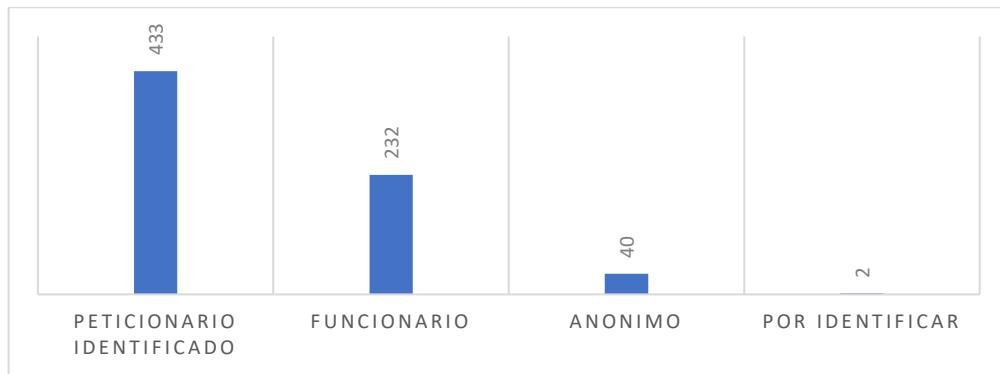
## 12. PARTICIPACION POR CALIDAD DE REQUIRENTE

Tabla 12. Participación por calidad de requirente.

TIPO DE USUARIO	PARTICIPACION	PORCENTAJE
PETICIONARIO IDENTIFICADO	433	61.24%
FUNCIONARIO	232	32.81%
ANONIMO	40	05.65%
POR IDENTIFICAR	2	00.28%
TOTAL	707	99.98%

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

Gráfica 12. Participación por calidad de requirente.



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

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 tuvo una disminución de (59) cincuenta y nueve peticiones en relación con el mes anterior; por Funcionario aumento en diez y nueve peticiones (19) con respecto al mes anterior; Anónimo tuvo cuarenta (40) peticiones disminuyendo en once respecto al mes anterior y finalmente Peticionario por Identificar solo tuvo dos (2).

### Análisis general

Durante el mes de agosto de 2025, se tramitaron 707 requerimientos ciudadanos y propios, lo que representa una disminución de 49 peticiones respecto a julio. Esta caída refleja un menor nivel de interacción ciudadana con la entidad.

El canal web sigue siendo el medio más utilizado (67,19%), aunque también mostró una significativa reducción frente al mes anterior. En contraste, se observa un aumento en las solicitudes vía email y comunicación escrita, así como un uso constante del canal telefónico.

El derecho de petición de interés particular continúa como la tipología predominante (94,76% del total), y el subtema "Expedición de concepto" representa el 61,66% del total de solicitudes, lo que evidencia una fuerte concentración en un único servicio.

Respecto a la gestión interna, el Equipo de Servicio a la Ciudadanía fue responsable del 99,86% de los requerimientos, y también lidera el cierre de peticiones (63,22%). Sin embargo, otras áreas como la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Gestión del Riesgo mostraron una disminución significativa en la resolución de casos.

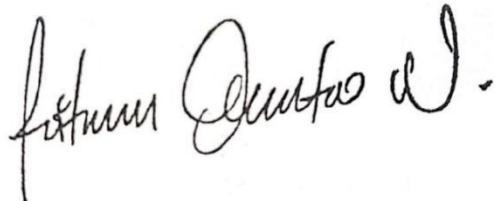
Finalmente, los registros por localidad y estrato social muestran una grave carencia de datos, con más del 89% de las solicitudes sin localidad identificada, y una concentración marcada en estratos bajos (estrato 0 representa el 52,89%).

## Conclusiones

- Reducción de la participación ciudadana y uso de canales digitales, la disminución general de solicitudes y en el canal web, que sigue siendo el principal, sugiere una disminución en la interacción ciudadana con la entidad.
- Más del 61% de los requerimientos se relacionan con expedición de concepto, lo que indica una demanda muy específica en este aspecto.
- El volumen de peticiones cerradas fuera del periodo sugiere rezagos administrativos y problemas en los tiempos de respuesta. La Oficina de Planeación y Gestión del Riesgo presentan las mayores demoras, lo que puede impactar la satisfacción ciudadana.

## Recomendaciones

- Fortalecer los canales digitales y la estrategia de confianza ciudadana por medio de campañas de comunicación institucional para visibilizar la atención, logros y tiempos de respuesta.
- Optimizar la categorización y trazabilidad de solicitudes de PQRS, con campos obligatorios y revisión automática de registros sin subtema o sin localidad.



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) 

**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 REQUIERENTE .....	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.

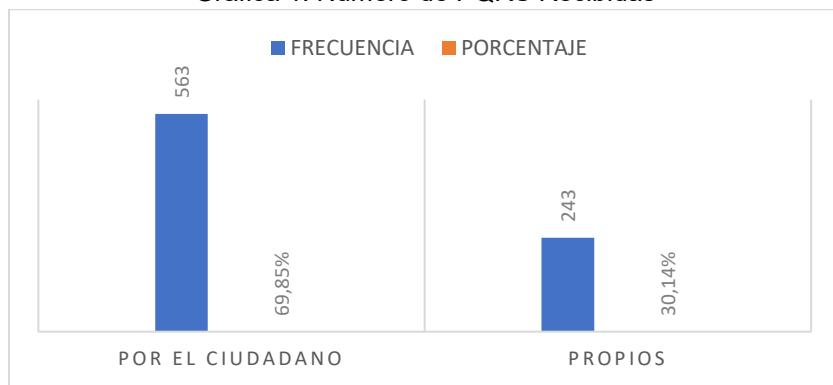
El presente informe es una herramienta fundamental para evaluar el comportamiento de la interacción ciudadana, identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional y fortalecer la transparencia y confianza de los ciudadanos en la entidad.

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

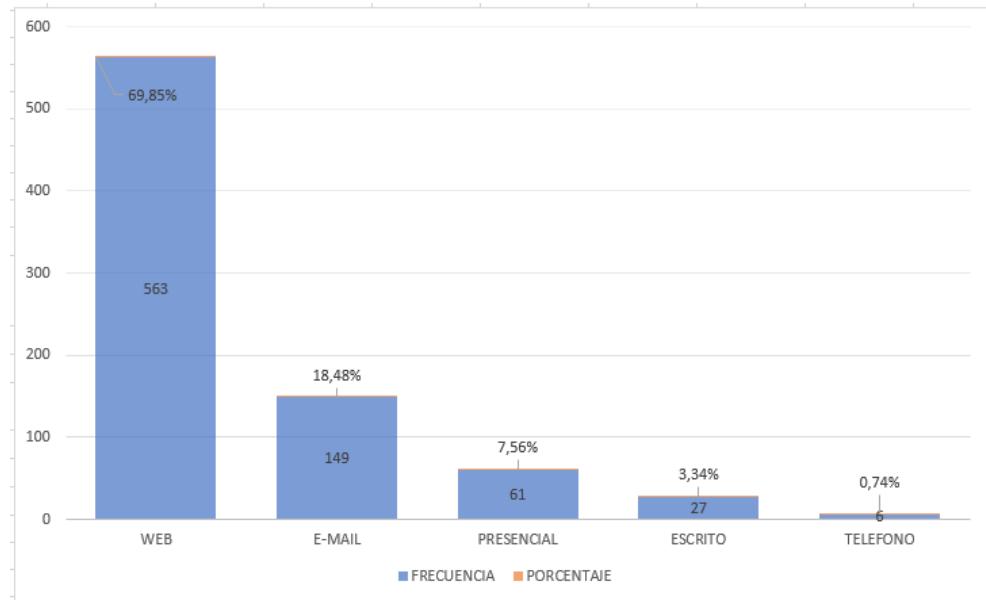
### 1. CANALES DE INTERACCIÓN

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

TIPOLOGIAS	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 %
<b>TOTAL</b>		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.

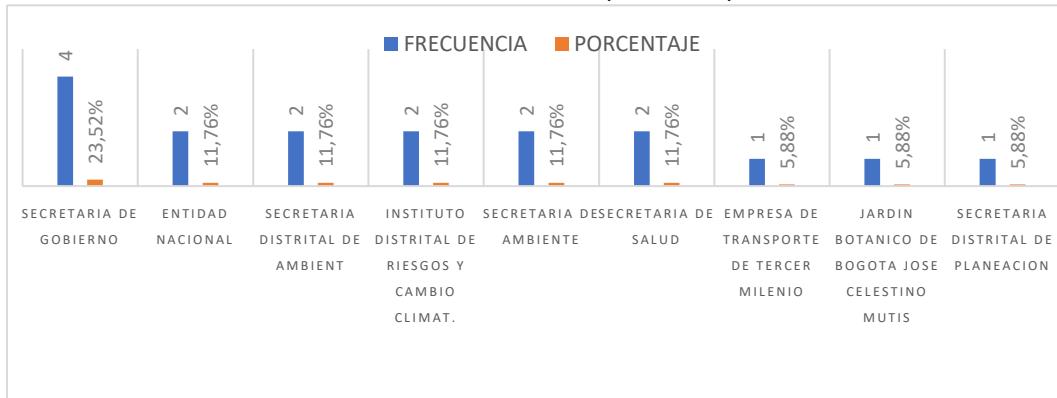
Los demás subtemas representan frecuencias muy bajas inferiores al 2%.

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

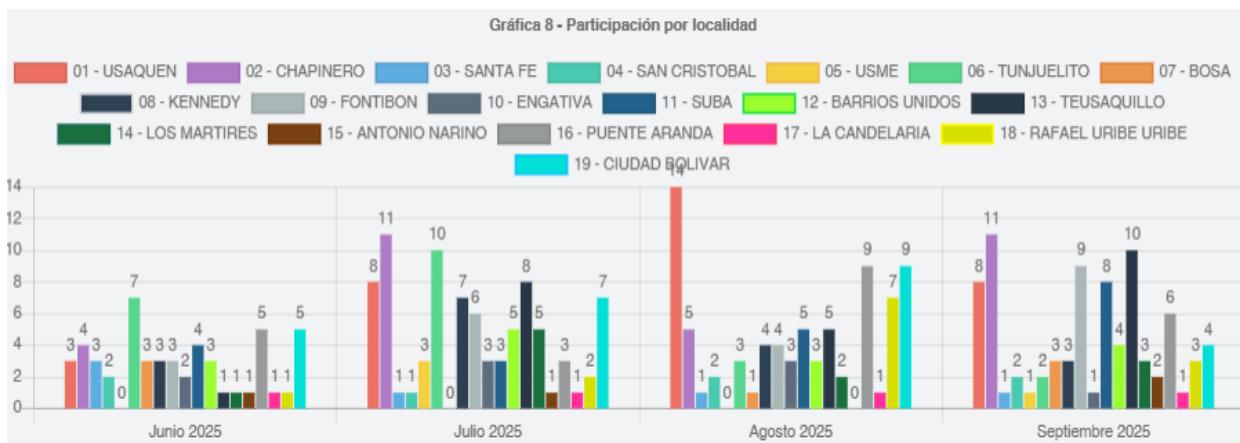
DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Dirección general	0	12	0	0	12
Equipo de servicio a la ciudadanía	3	1,29	0	1,67	2
Oficina asesora de planeación	10	12,36	0	10,6	11
Oficina control disciplinario interno	0	0	11	0	11
Oficina jurídica	0	12,6	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.

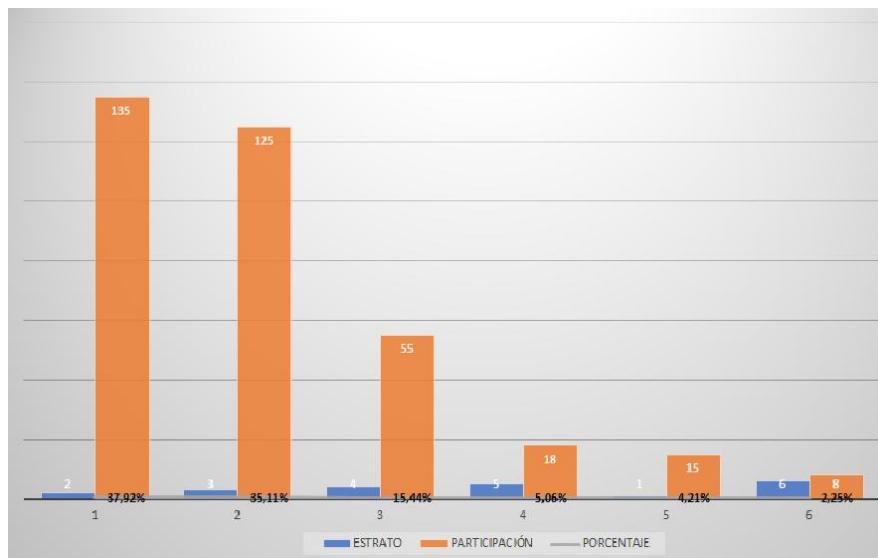
Las demás localidades que tuvieron participación registran entre una (1) y seis (6) peticiones en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas. No obstante, es importante mencionar que, en algunos casos, los usuarios omiten indicar la localidad al momento de registrar sus solicitudes.

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



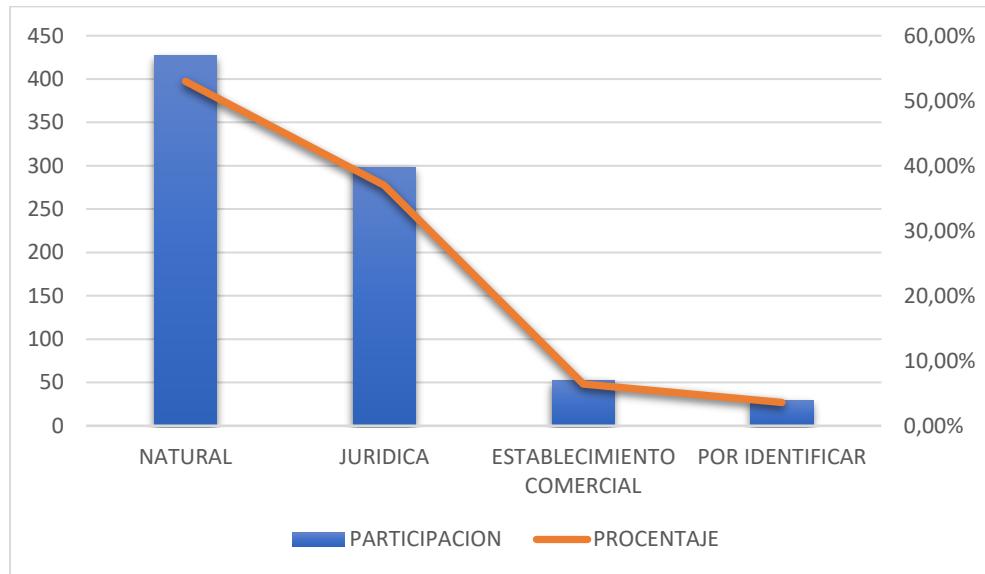
Fuente: Aplicativo SDQS “Bogotá te Escucha”

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.

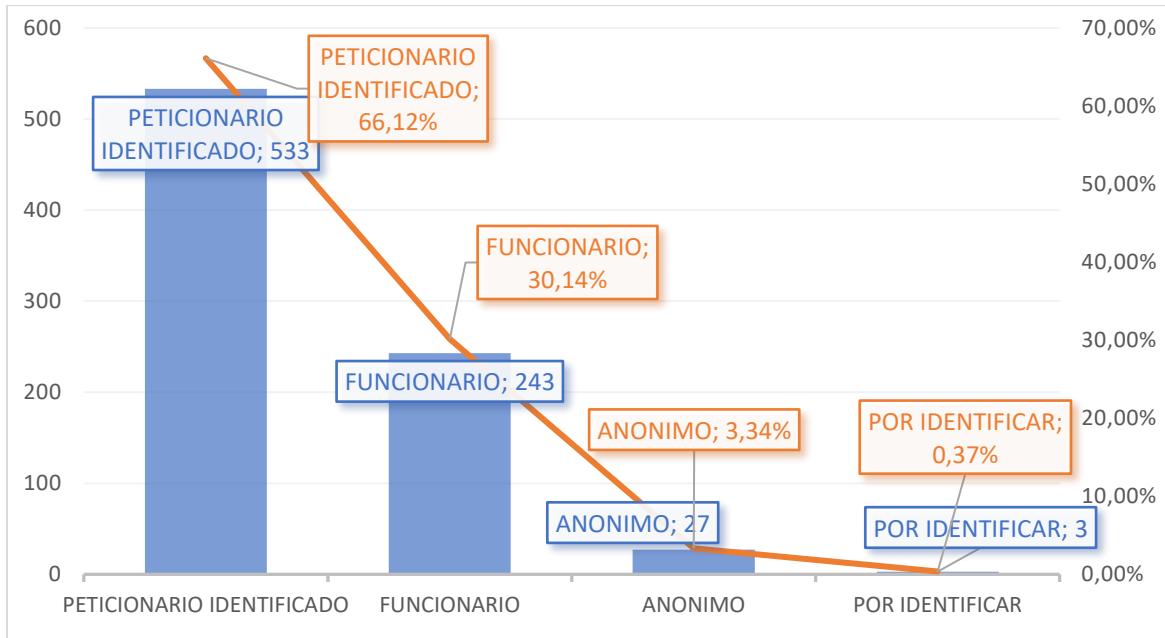
Así mismo con una participación de 36,97%, la ciudadanía se registra como persona jurídica, registrando doscientos noventa y ocho (298) registros, y comparado con el mes anterior, hubo un aumento de setenta y siete (77) registros.

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 REQUERENTE.

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)  
UAEC Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá



*Champeón.*

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

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