

**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 PERÍODO .....	5
5.	PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS.....	6
6.	PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERÍODO .....	7
7.	PETICIONES CERRADAS EN EL OTRO PERÍODO .....	8
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	10
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS	11
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	12
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE .....	13
12.	PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUERENTE .....	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.

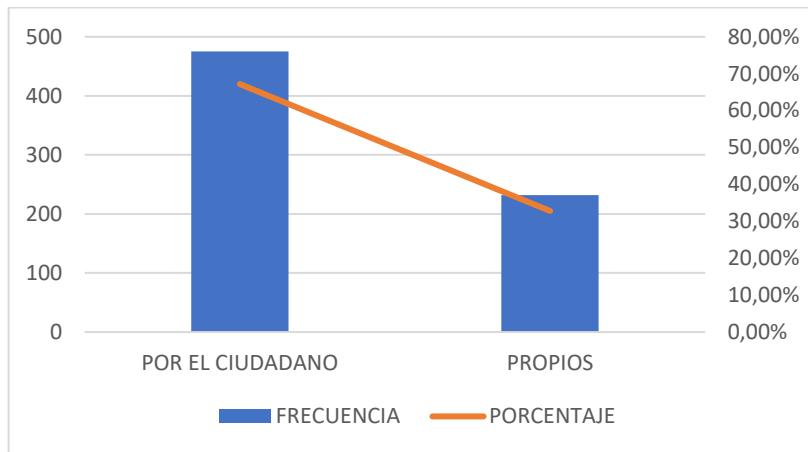
Tabla 1. Número de PQRSD Recibidas

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*

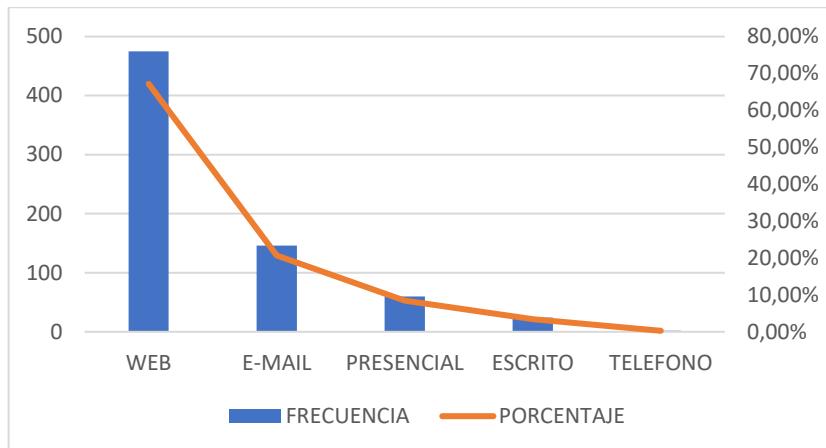
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN- CONSOLIDACIÓN DE CANALES DIGITALES

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.

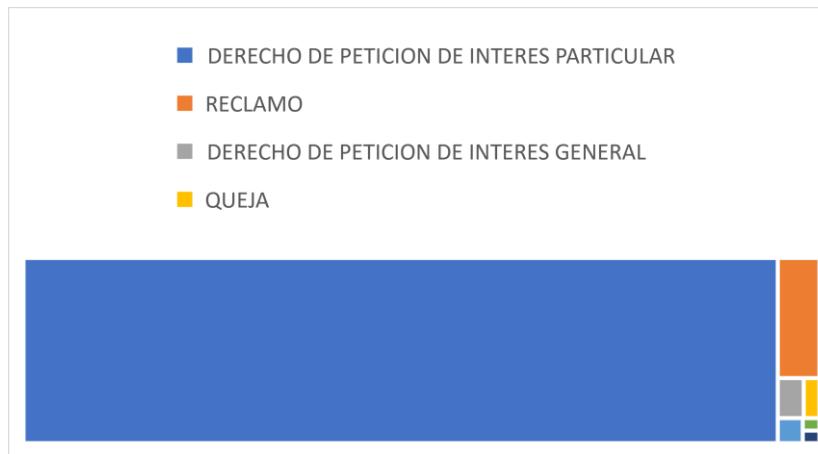
### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

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%
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>100,00%</b>

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.

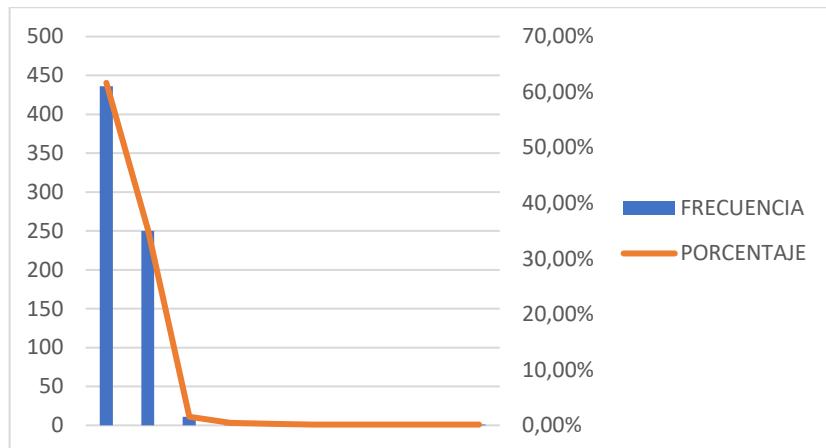
#### 4. SUBTEMAS POR PERIODO

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 ( $\leq 0,28\%$ ).

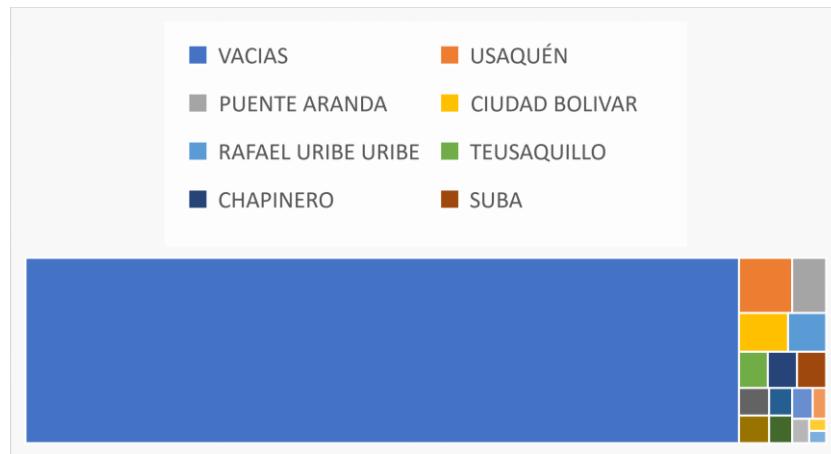
## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS.

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.

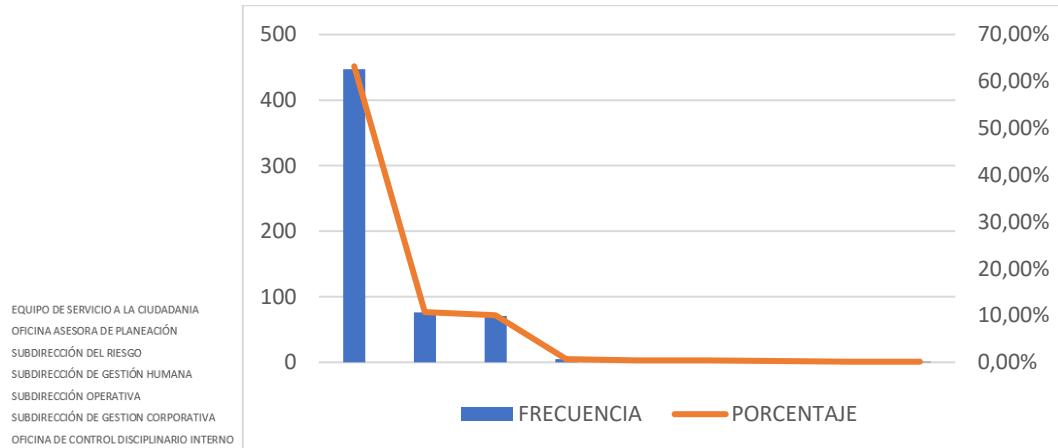
## 6. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

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

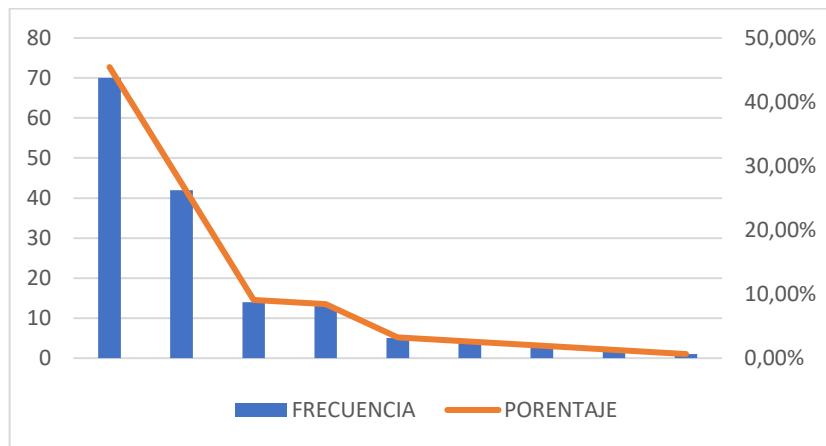
Tabla 7. Peticiones cerradas en otro periodo

DEPENDENCIA	FRECUENCIA	PORENTAJE
-------------	------------	-----------

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.

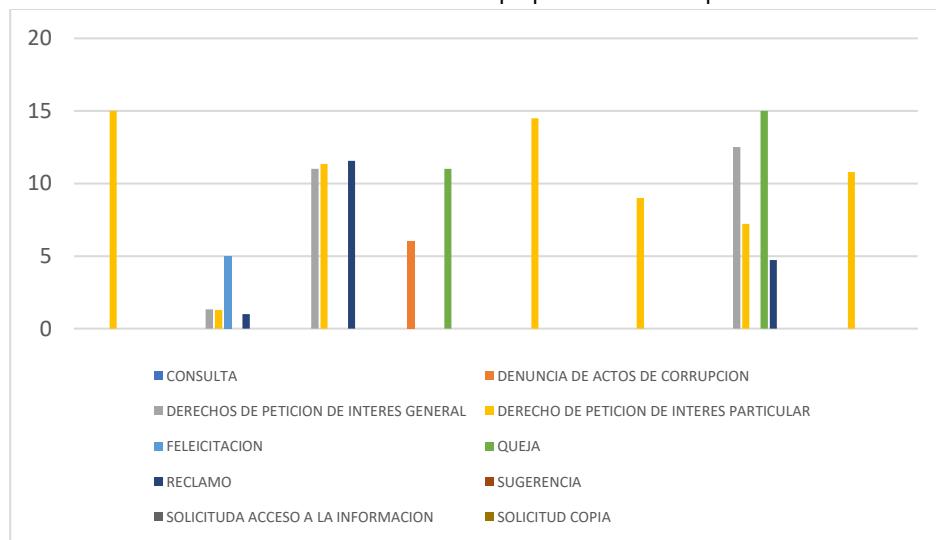
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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.

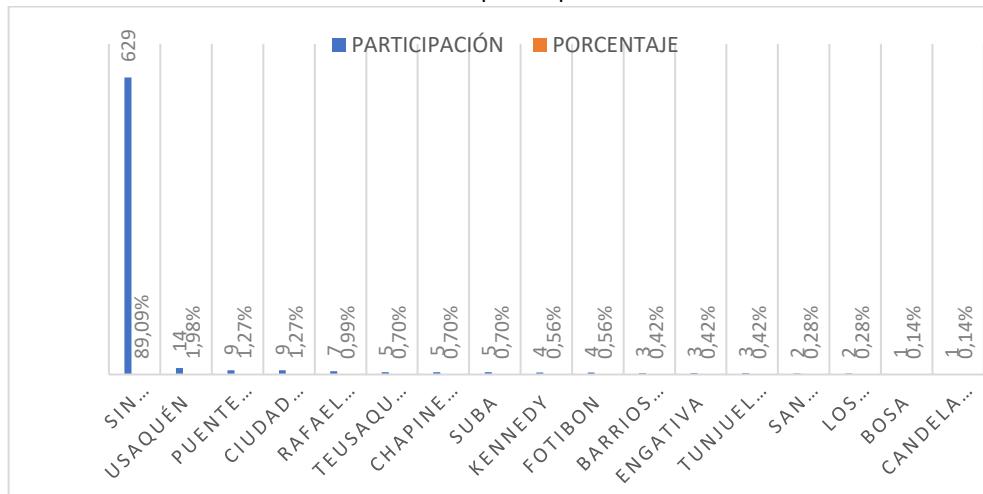
## 9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

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%)

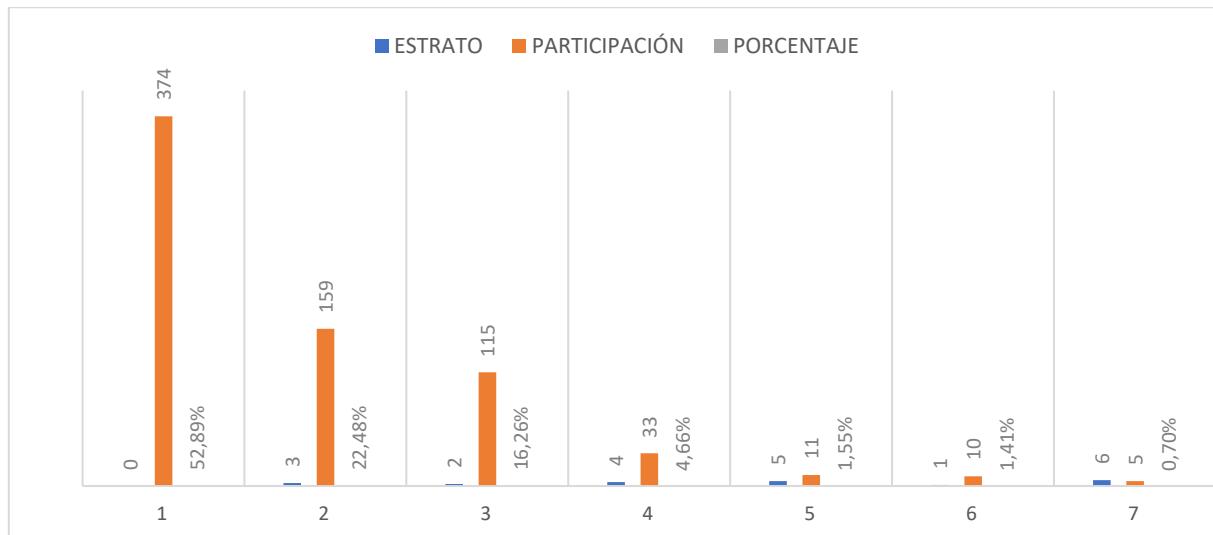
## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

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.

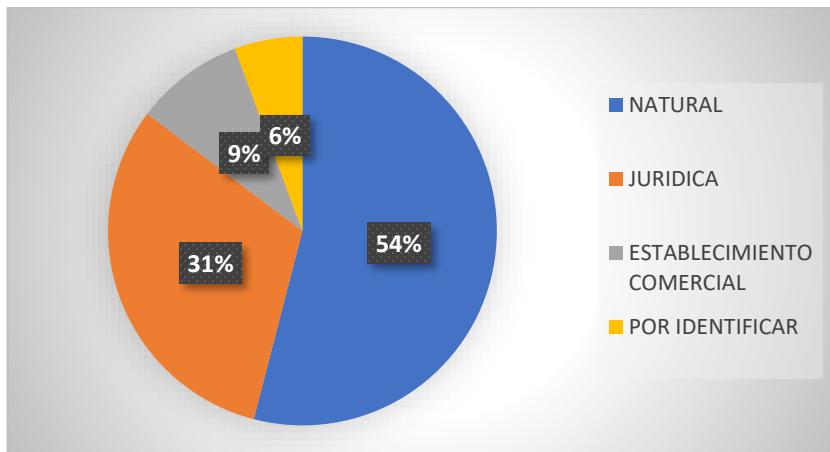
## 11. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUERENTE

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%.

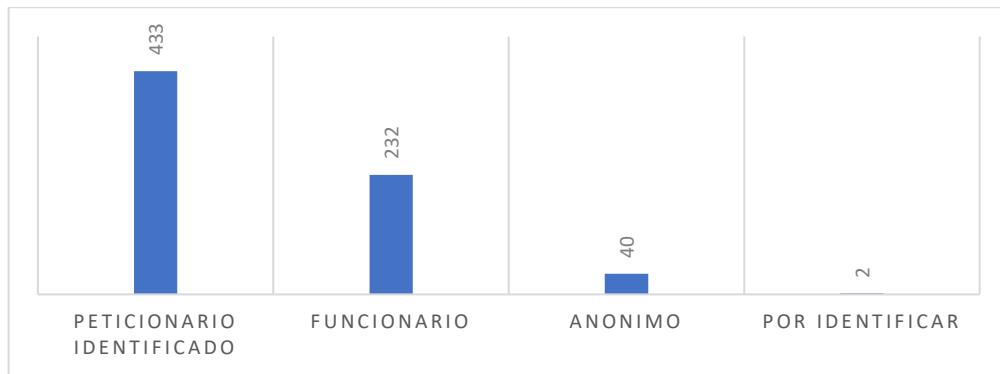
## 12. PARTICIPACION POR CALIDAD DE REQUIRENTE

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.

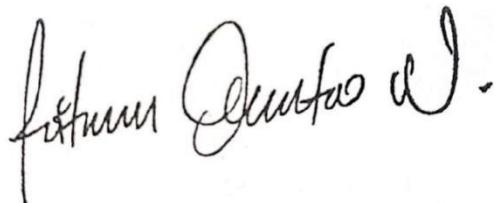
Finalmente, los registros por localidad y estrato social muestran una grave carencia de datos, con más del 89% de las solicitudes sin localidad identificada, y una concentración marcada en estratos bajos (estrato 0 representa el 52,89%).

## 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) 