



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

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ; **¡Error!**
Marcador no definido.
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....; **¡Error!** **Marcador no definido.**
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.....; **¡Error!** **Marcador no definido.**
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....; **¡Error!** **Marcador no definido.**
5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA; **¡Error!** **Marcador no definido.**
6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO; **¡Error!** **Marcador no definido.**
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS; **¡Error!** **Marcador no definido.**
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN); **¡Error!** **Marcador no definido.**
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.....; **¡Error!** **Marcador no definido.**
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO; **¡Error!** **Marcador no definido.**
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE; **¡Error!** **Marcador no definido.**
12. RECIBIDAS POR TRASLADO; **¡Error!** **Marcador no definido.**
13. PENDIENTES; **¡Error!** **Marcador no definido.**
- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES; **¡Error!** **Marcador no definido.**



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD MARZO 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 marzo de 2025.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital” y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

La elaboración de este informe se realiza de acuerdo con los criterios y filtros indicados en la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ

Durante el período reportado se tramitaron seiscientos cuarenta y cinco (645) requerimientos en total a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con febrero de 2025 se presenta un aumento de treinta y siete (37) requerimientos.

Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Equipo de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Gestión del Riesgo.

NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registró inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

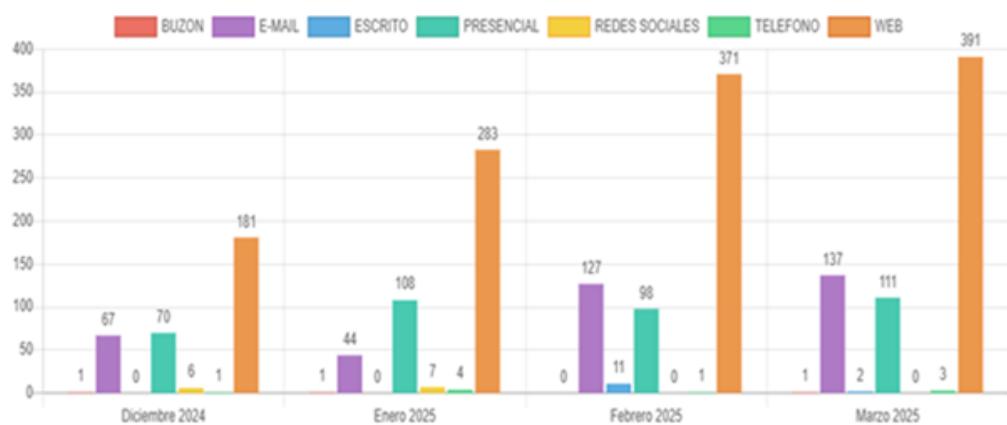
En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el más utilizado continúa siendo la web con el 60,32% de participación, seguido por e-mail con el 21,24%, presencial con 17,21%, teléfono 0,47% escrito 0,31% y buzón 0,16%.

Tabla No.1. Canales de interacción

CANAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
WEB	391	60.32%
EMAIL	137	21.24%
PRESENCIAL	111	17.21%
TELEFONO	3	0.47%
ESCRITO	2	0.31%
BUZON	1	0.16%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No 1 – Canal de atención



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

NOTA. En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

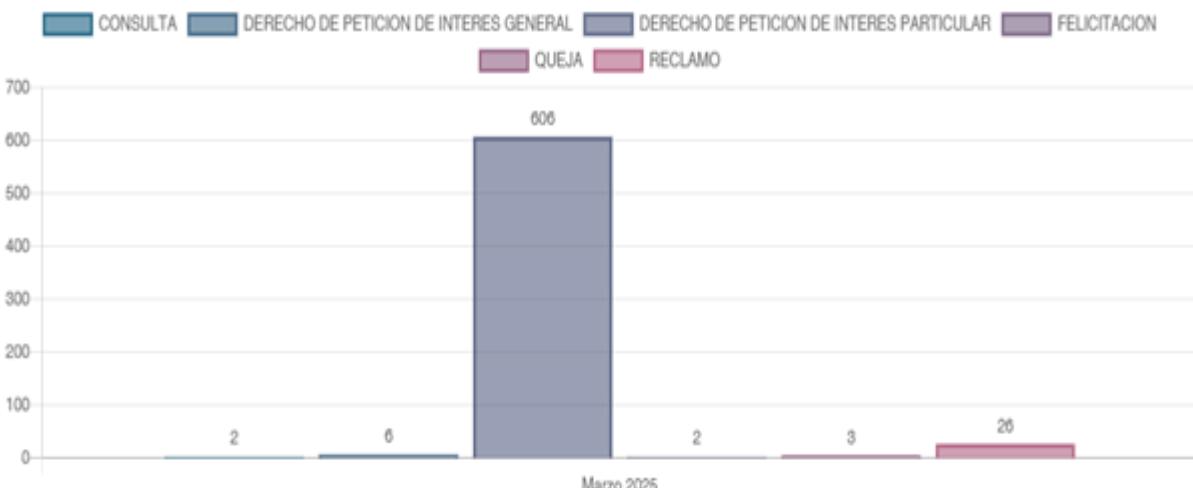
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad en atención a la tipología o modalidad de la siguiente manera:

Tabla No 2. Participación por tipología

TIPOLOGÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICION DE INTERES PARTICULAR	606	93.95%
RECLAMO	26	4.03%
PETICION DE INTERES GENERAL	6	0.93%
QUEJA	3	0.47%
CONSULTA	2	0.31%
FELICITACION	2	0.31%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica 2 –Participación por tipologías



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La tipología con mayor participación representada con el 93.95 % fue la de derecho de petición de interés particular, seguido por reclamo con el 4,03%, petición de interés general con el 0,93 % y las demás tipologías se encuentran por debajo 0.5%.

En este mes no se presentaron consultas ni denuncias por presuntos hechos de corrupción.

NOTA: Las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia, que hacen parte de las respuestas definitivas e incluyen lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso)

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se recibieron veintitrés (23) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades por ser de su competencia

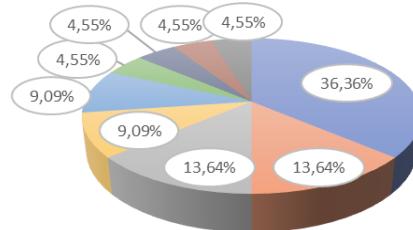
Tabla No 3. Traslado por no competencia

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	8	36.36%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	3	13.64%
ENEL COLOMBIA S.A.E.S.P	3	13.64%
SECRETARIA DE SALUD	2	9.09%
IDIGER	2	9.09%
IDPYBA	1	4.55%
SECRETRIA DE LA MUJER	1	4.55%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB-ESP	1	4.55%
SUBRED NORTE	1	4.55%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica 3 – Traslado por no competencia

- SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
- SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE
- ENEL COLOMBIA S.A.E.S.P
- SECRETARIA DE SALUD
- IDIGER
- IDPYBA
- SECRETRIA DE LA MUJER
- EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB-ESP
- SUBRED NORTE



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas realizadas por la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

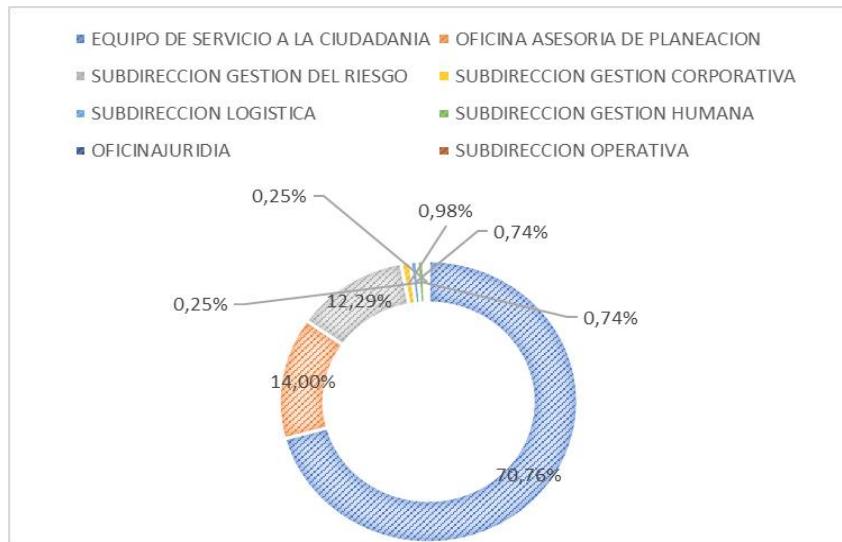
Durante el mes de marzo de 2025 se dio cierre definitivo a cuatrocientos siete (407) peticiones, correspondiendo doscientos uno (201) al periodo del reporte (febrero) y sesenta y dos (62) a requerimientos de periodos anteriores.

Tabla No.4 - Peticiones con respuesta definitiva.

DEPENDENCIA	PETICIONES CERRADAS	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	288	70,76%
OFICINA ASESORIA DE PLANEACION	57	14,00%
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	50	12,29%
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	4	0,98%
SUBDIRECCION LOGISTICA	3	0,74%
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	3	0,74%
OFICINA JURIDICA	1	0,25%
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	0,25%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

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

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO	604	94.67 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	11	1.72 %
GESTION FINANCIERA	6	0.94 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIA	4	0.63 %
TALENTO HUMANO	3	0.47 %
PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	2	0.31 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	2	0.31 %
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	0.31 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	1	0.16 %
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES	1	0.16 %

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 5 Subtemas reiterados



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Se encuentra que el subtema más reiterado para el mes de marzo continúa siendo la expedición del concepto técnico de Bomberos, representando en esta oportunidad el 94,67% es decir 604 del total de requerimientos, las peticiones relacionadas con la atención de emergencias tan solo representan el 0.63% con 4 peticiones, los demás subtemas tienen una representación por debajo del 6%.

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.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente "Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley



Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados.

Para el mes de marzo de 2025 no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

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

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

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

DEPENDENCIA	C	DAC	DPIG	DPIP	F	Q	R	S	SAI	SC
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	21.8	15.31	0	0	16.64	0	11	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	14.33	13.93	0	0	14	0	0	0
SUBDIRECCION LOGISTICA	0	0	0	16.33	0	0	0	0	0	0
DIRECCION GENERAL	0	0	0	31	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	0	13.8	0	0	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	0	9.6	0	0	15	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	1	2.38	8	3	5	0	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

C: Consulta.

DAC: Denuncias actos corrupción.

DPIG: Derecho petición interés general.

DPIP: Derecho petición interés particular.

F: Felicitación.

Q: Queja.

R: Reclamo:

SG: Sugerencia.

SAI: Solicitud acceso información.

SC: Solicitud copia

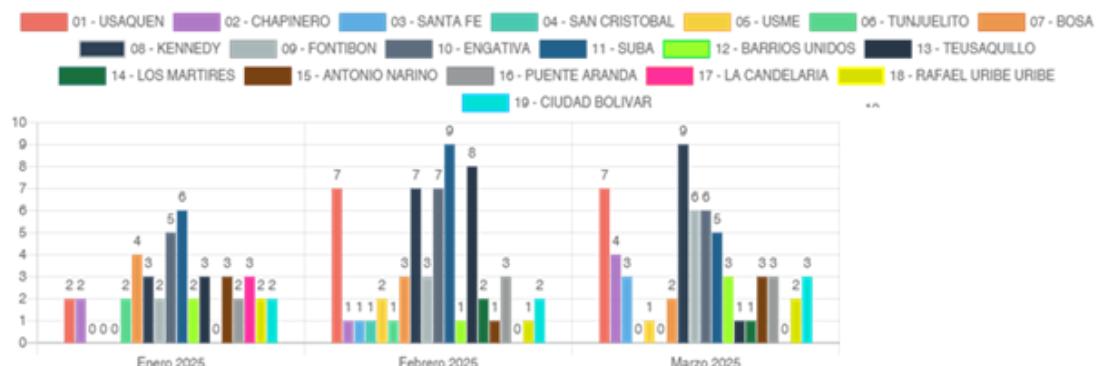
Verificada la información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, se encuentra que para las peticiones del mes de marzo de 2025 no se presentaron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea.

9. 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.

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

Gráfica No. 6 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La anterior grafica muestra la distribución por localidades, reflejando la participación de la ciudadanía sobre los servicios requeridos a la entidad, donde los usuarios al momento de registrar las peticiones ciudadanas, en ocasiones, omiten reportar la localidad de ocurrencia de los hechos, por tal motivo la localidad de Kennedy destaca como la de mayor número de registros con nueve (9), continuando con la localidad de Usaquén con siete (7) registros.

Por otra parte, se evidencian cuatro (6) registros tanto en la localidad de Fontibón como en la localidad de Engativá, cinco (5) para la localidad de Suba, con tres (3) registros para las localidades de Santa Fe, Barrios Unidos, Antonio Nariño, Puente Aranda y Ciudad Bolívar, respecto a la lista de participación por localidad de servicios requeridos a la entidad. Las restantes localidades tuvieron una participación igual o menor a dos (2) registros cada una.

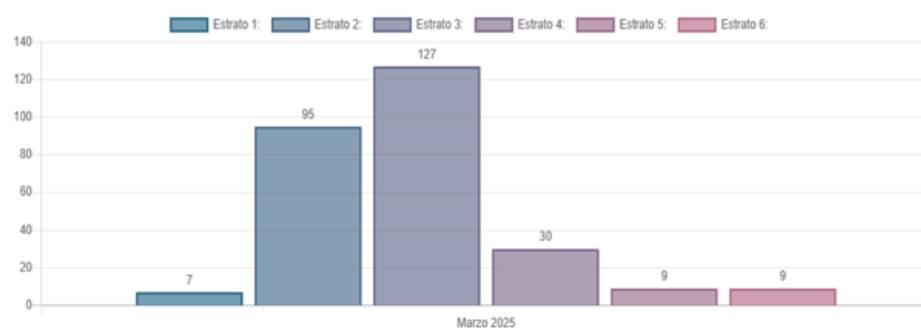
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

De conformidad con lo señalado en la siguiente gráfica, para el mes de marzo, hubo un aumento de la participación con el mes inmediatamente anterior en el estrato 3 con ciento veintisiete (127), disminuyó en el estrato 2 la participación a noventa y cinco (95), estrato 4 se mantuvo igual al mes pasado con treinta (30).

La participación ciudadana en los estratos 1, 5 y 6 corresponden fue inferior a diez (10) solicitudes por el Sistema de “Bogotá te Escucha”.

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

Grafica No.7- Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

De conformidad con lo señalado en la gráfica anterior, para el mes de marzo, el estrato que más participó activamente en las peticiones fue el 3, con ciento veintisiete (127), lo que equivale al 46%, seguido del estrato 2 con una participación de noventa y cinco (95) solicitudes, equivalente a un 34%, mientras que el estrato 4 tuvo una participación de treinta (30) solicitudes, equivalente al 11%. El reporte porcentual de los ciudadanos correspondientes a los estratos 1, 5 y 6, fue inferior al 4%.

Estos porcentajes y cifras indican la distribución de participación por estrato, reflejando cómo cada uno contribuye en términos porcentuales y numéricos al total de participación registrada en la gráfica.

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

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE

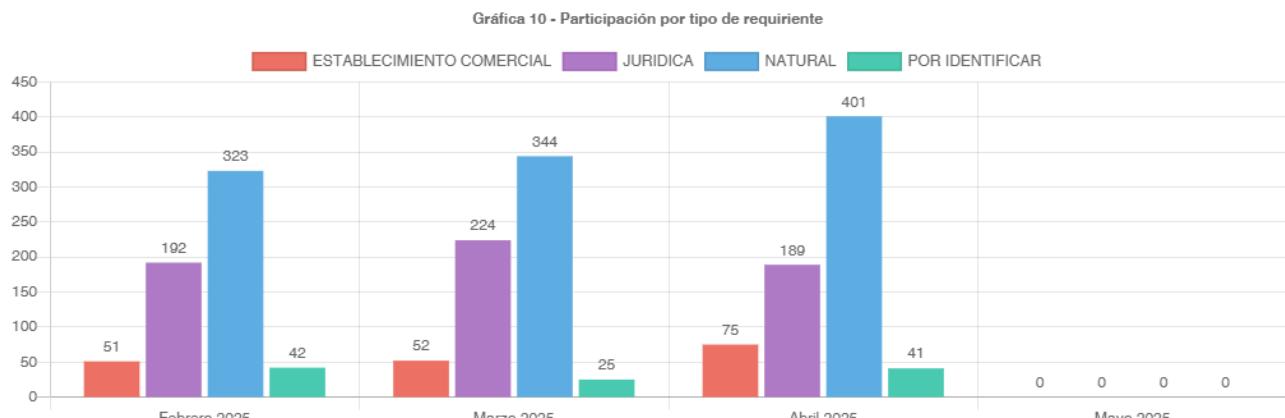
En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de “Bogotá te escucha”:

Tabla No. 7 Participación por tipo de requirente

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	TOTAL	PORCENTAJE
NATURAL	401	56.80%
JURIDICA	189	26.77%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	75	10.62%
POR IDENTIFICAR	41	5.81%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 8 Participación por tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Como se puede observar en la gráfica anterior, aumentó la participación por tipo de requirente para el mes de marzo fue de trescientos cuarenta y cuatro (344) ciudadanos identificados como persona natural, ciento noventa y dos (192) como persona jurídica, cincuenta y uno (52) como establecimiento comercial y se redujo a veinticinco (25) ciudadanos por identificar.

12. CALIDAD DEL REQUERENTE

En esta oportunidad se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad de acuerdo con su rol: Peticionario Identificado tuvo trescientos sesenta y seis (366) peticiones, Funcionario tuvo doscientos cincuenta y cuatro (254) peticiones las cuales fueron radicadas desde los diferentes

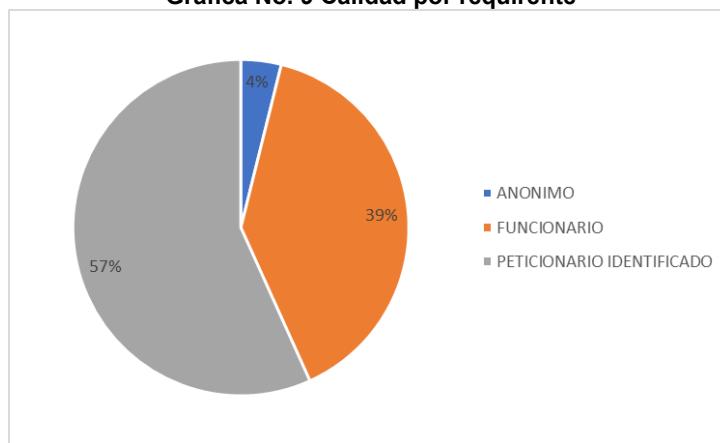
puntos de atención de la UAEcob; Anónimo tuvo veinticinco (25) peticiones y finalmente Petкционario por Identificar no tuvo.

Tabla No.8 - Calidad por tipo de requirente

CALIDAD REQUIRIENTE	No CIUDADANOS	PORCENTAJE
PETICIONARIO IDENTIFICADO	366	57%
FUNCIONARIO	254	39%
ANONIMO	25	4%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 9 Calidad por requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

NOTA: No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dichos usuarios será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron veintidós (22) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

14. PENDIENTES

En el presente informe, se evidencia que la Unidad Administrativa Especial – Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá - UAEcob, del total de las peticiones radicadas en el mes de marzo del presente año, veintidós (22) se encuentran sin responder y pendientes de contestación, las cuales fueron asignadas a las dependencias según su competencia, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Del mismo modo, el Equipo de Servicio a la Ciudadanía – Subdirección de Gestión Corporativa, realiza la verificación de requerimientos fuera de términos en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019, se remite a Control Interno Disciplinario para su gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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



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


FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NÚÑEZ

Subdirectora de Gestión Corporativa
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

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

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