

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

Contenido

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

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

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
MAYO 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 mayo 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 trató un total de seiscientos setenta y tres (673) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con abril de 2025 se presenta una disminución de treinta y tres (33) requerimientos.

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

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el más utilizado continúa siendo la web con el 70.28% de participación, seguido nuevamente por e-mail con el 17.68%, presencial un 11.44%, teléfono, redes sociales, escrito y buzón por debajo del 1%.

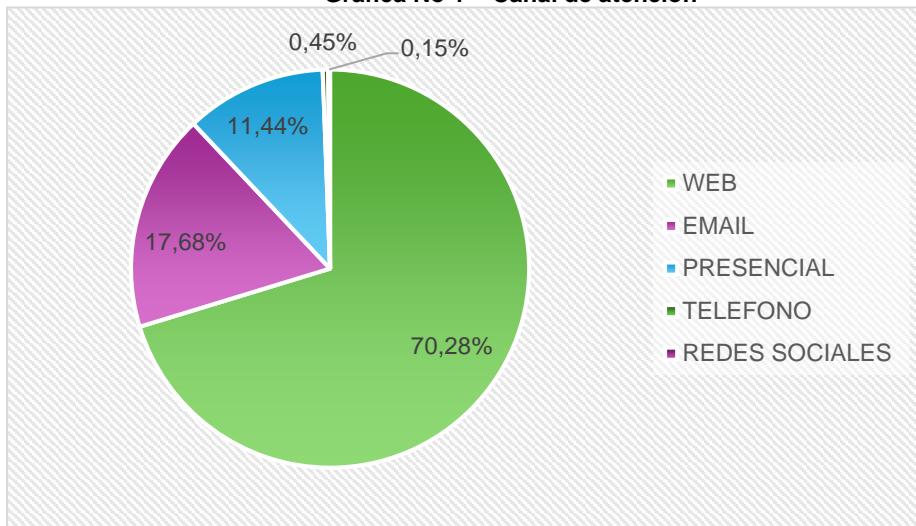
Tabla No.1. Canales de interacción

CANAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-------	------------	------------

WEB	473	70.28%
EMAIL	119	17.68%
PRESENCIAL	77	11.44%
TELEFONO	3	0.45%
REDES SOCIALES	1	0.15%
TOTAL	673	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Grafica No 1 – Canal de atención



Fuente:

Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

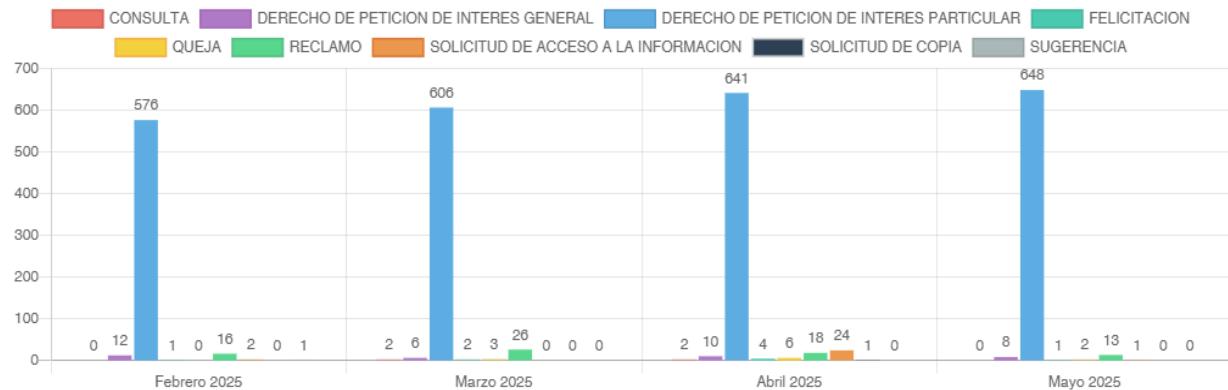
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad en atención a la tipología o modalidad de la siguiente manera:

Tabla No 2. Porcentaje tipología

TIPOLOGICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	648	96.29%
RECLAMO	13	1.93%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8	1.19%
QUEJA	2	0.30%
FELICITACION	1	0.15%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	1	0.15%
TOTAL	673	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Grafica 2 –Participación por tipología



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La tipología con mayor participación representada con el 96.29 % fue la de derecho de petición de interés particular, seguido por reclamo con el 1.93%, derecho de petición de interés general con el 1.19 % y las demás tipologías se encuentran por debajo 1%.

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

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

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

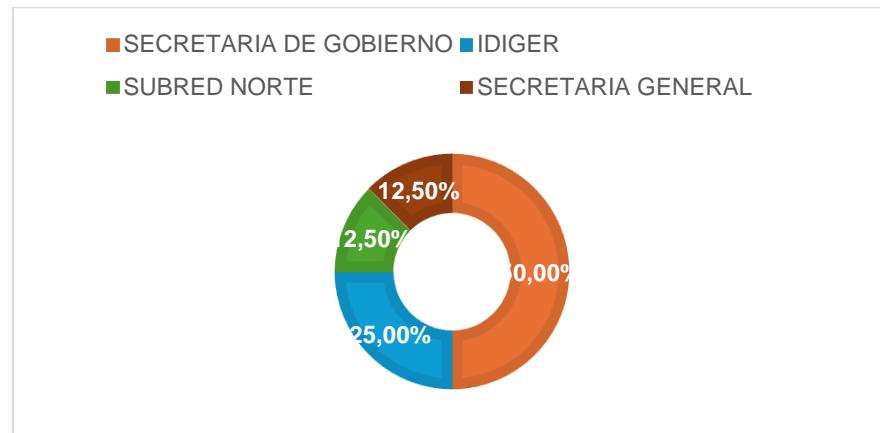
En esta sección se recibieron ocho (8) peticiones, diez y siete (17) menos que el mes anterior, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades por ser de su competencia.

Tabla No 3. Traslado por no competencia

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	50.00%
IDIGER	2	25.00%
SUBRED NORTE	1	12.50%
SECRETARIA GENERAL	1	12.50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Grafica 3 – Traslado por no competencia



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

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

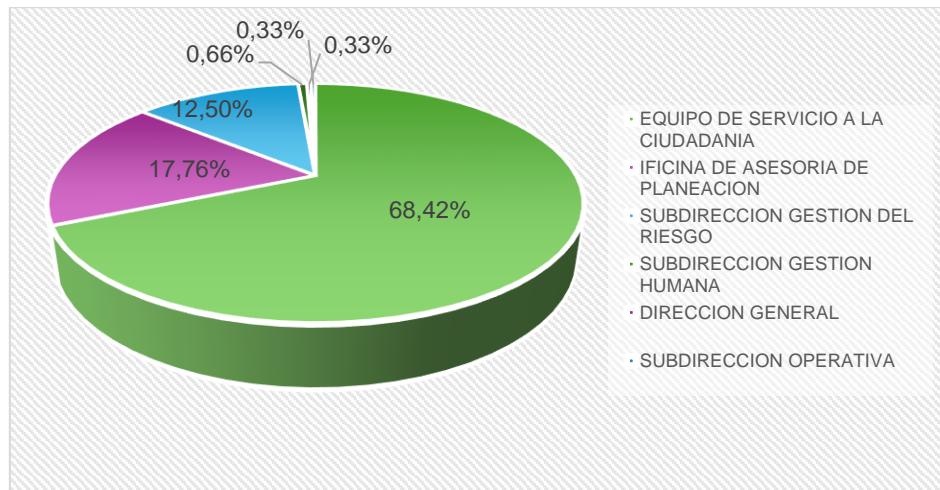
Durante el mes de mayo de 2025 se dio cierre definitivo a seiscientos ocho (608) peticiones, veintiuno (21) menos que el mes anterior correspondiendo: Cuatrocientos diez y seis (416) gestionados por el Equipo de Servicio a la Ciudadanía, seguido de la Oficina Asesora de Planeación que disminuyó con ciento ocho (108) peticiones, a comparación de la Subdirección de Gestión del Riesgo que aumentó a un setenta y seis (76) de peticiones, y finalmente la Subdirección Gestión Humana, Dirección general y Subdirección Operativa están por debajo del 1%.

Tabla No.4 - Peticiones con respuesta definitiva.

DEPENDENCIA	PETICIONES CERRADAS	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	416	68.42%
OFICINA DE ASESORIA DE PLANEACION	108	17.76%
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	76	12.50%
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	4	0.66%
DIRECCION GENERAL	2	0.33%
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	0.33%
TOTAL	608	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

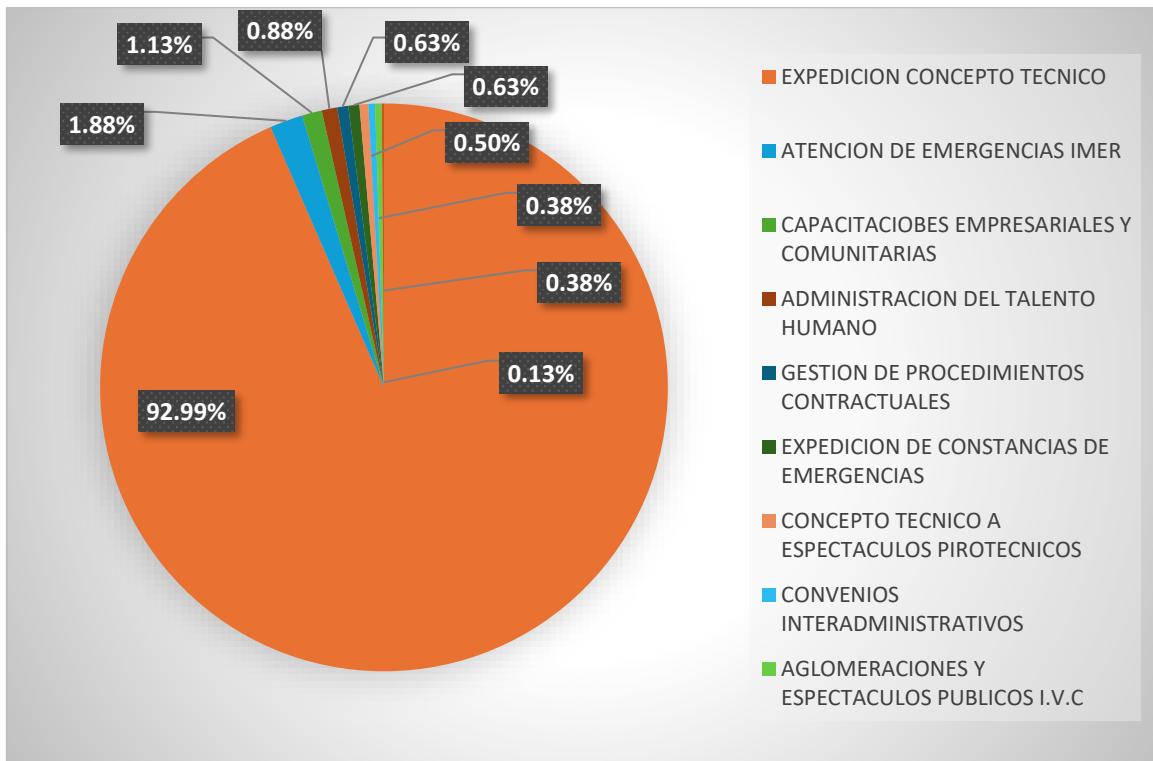
A continuación, se presentan los datos por cada uno de los subtemas con respuesta definitiva de la entidad:

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

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EXPEDICION CONCEPTO TECNICO	743	92.99%
ATENCION DE EMERGENCIAS IMER	15	1.88%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS	9	1.13%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	7	0.88%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES	5	0.63%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	5	0.63%
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	4	0.50%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	3	0.38%
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS I.V.C	3	0.38%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES UAECOB	1	0.13%
TOTAL	795	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 5 Subtemas reiterados



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Se encuentra que el subtema más reiterado para el mes de mayo continúa siendo la expedición del concepto técnico de Bomberos, representando en esta oportunidad el 92,99% con un total de requerimientos de setecientos cuarenta y tres (743), las peticiones relacionadas con atención de emergencias IMER tan solo representan el 1,88% con quince (15) peticiones, los demás subtemas tienen una representación por debajo del 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.

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 mayo 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	DPIG	DPIP	F	Q	R	SAI	SC
DIRECCION GENERAL	0	0	14.75	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	4.8	3.16	1	1	3.17	1	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	13	8.79	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	8	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	15.33	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	12	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	6.25	9.25	0	17	9.82	0	10
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	14	11.5	0	0	15	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	15	15.1	0	0	13	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

C: Consulta.

DPIG: Derecho petición interés general.

DPIP: Derecho petición interés particular.

F: Felicitación.

Q: Queja.

R: Reclamo:

SAI: Solicitud acceso información.

SC: Solicitud copia

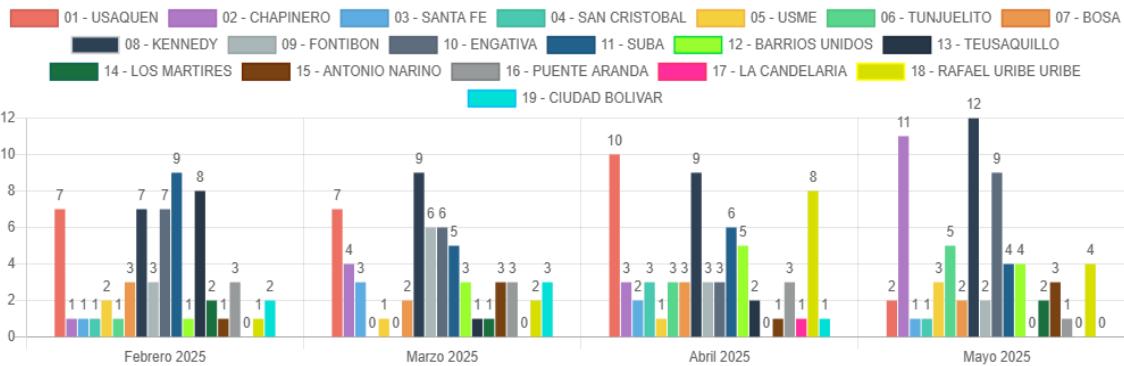
Verificada la información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, se encuentra que para las peticiones del mes de mayo de 2025 no se presentaron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea.

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 doce (12), continuando con la localidad de Chapinero con once (11) registros.

Por otra parte, se evidencian nueve (9) registros en la localidad de Engativá, la localidad de Tunjuelito con cinco (5), cuatro (4) para las localidades de Barrios Unidos, Suba y Rafael Uribe Uribe, con tres (3) registros para las localidades de Usme y Antonio Nariño, 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.

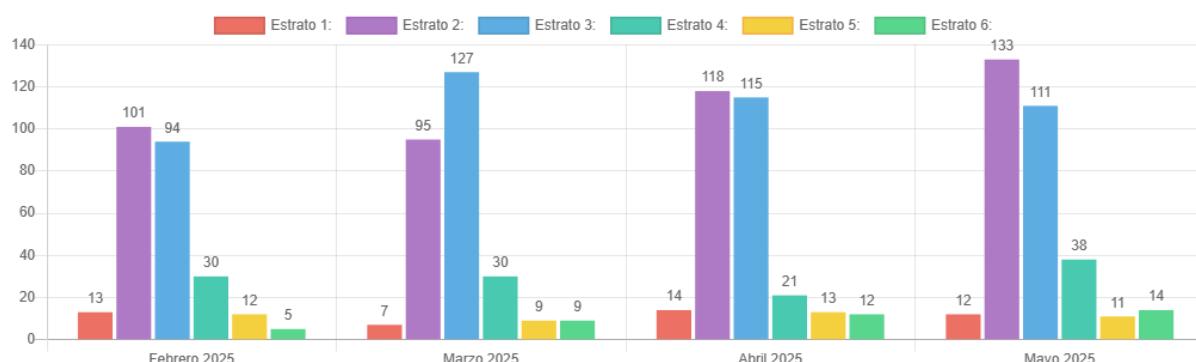
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

De conformidad con lo señalado en la siguiente gráfica, para el mes de mayo, hubo un aumento de la participación con el mes inmediatamente anterior en el estrato 2 con ciento treinta y tres (133) con un porcentaje del 41.69%, disminuyó en el estrato 3 la participación a ciento once (111) con un porcentaje del 34.80% respectivamente, estrato 4 aumento al mes pasado con treinta y ocho (38) con el 11.91%.

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

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

Grafica No.7- Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE

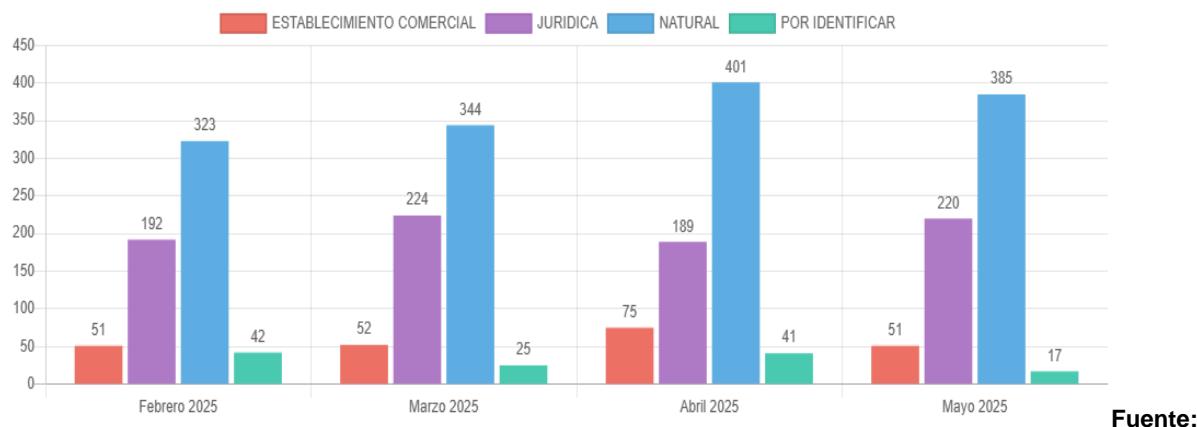
En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de “Bogotá te escucha”:

Tabla No. 7 Participación por tipo de requirente

TIPO DE REQUIRIENTE	TOTAL	PORCENTAJE
NATURAL	385	57,21%
JURIDICA	220	32,69%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	51	7,58%
POR IDENTIFICAR	17	2,52%
TOTAL	673	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 8 Participación por tipo de requirente



Fuente:

Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Como se puede observar en la gráfica anterior, disminuyó la participación por tipo de requirente para el mes de mayo ya que fue de trescientos ochenta y cinco (385) ciudadanos identificados como persona natural, aumento a doscientos veinte (220) como persona jurídica, cincuenta y uno (51) como establecimiento comercial y disminuyó a diez y siete (17) 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 un aumento a trescientos noventa y ocho (398) peticiones en comparación al mes anterior, Funcionario tuvo doscientos setenta y uno (271) peticiones las cuales fueron radicadas desde los diferentes puntos de atención de la UAEcob; Anónimo tuvo treinta y seis (36) peticiones y finalmente Peticionario por Identificar solo tuvo uno (1).

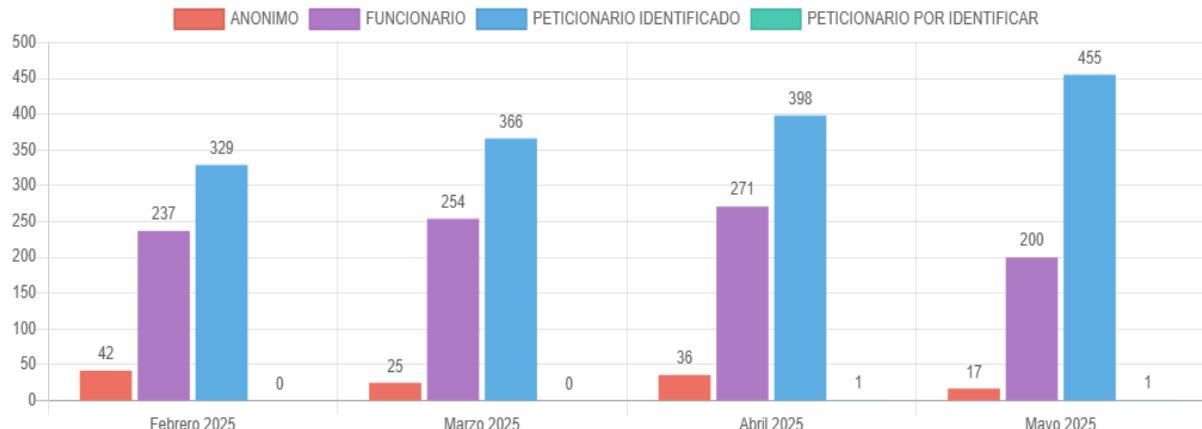
Tabla No.8 - Calidad por tipo de requirente

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	TOTAL	PORCENTAJE
-------------------------	-------	------------

PETICIONARIO IDENTIFICADO	455	67.60%
FUNCIONARIO	200	29.72%
ANONIMO	17	2.53%
POR IDENTIFICAR	1	0.15%
TOTAL	673	100%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Gráfica No. 9 Calidad por requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron veinticinco (25) 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 mayo del presente año, ocho (8) se encuentran sin responder y pendientes de contestación, las cuales fueron asignadas a las dependencias según su competencia, para respuesta definitiva en términos de Ley.

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Durante el mes de mayo de 2025, se gestionaron seiscientos setenta y tres (673) peticiones ciudadanas, treinta y tres (33) menos que en el mes de abril de la misma vigencia, en el cual se atendieron setecientos seis (706).

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el medio web se mantiene como el de mayor uso y tuvo un aumento con cuatrocientas setenta y tres (473) peticiones, es decir el

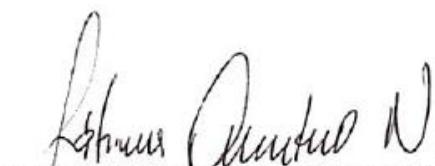
70.28% del total de requerimientos, seguido por el canal email con el 17.68% con ciento diez y nueve (119) peticiones y luego el presencial con setenta y siete (77) peticiones representando el 11.44%.

Así mismo las peticiones interés particular son las de mayor demanda por parte de la ciudadanía con 96.29%, representados en seiscientos cuarenta y ocho (648) peticiones, siete (7) más que el mes anterior

Finalmente, el asunto reiterado continúa siendo las solicitudes por expedición de conceptos técnicos, servicio de mayor demanda por parte de la ciudadanía, con un total de setecientos cuarenta y tres (743) equivalentes al 92.99%.

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.



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

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

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