

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL
DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
NOVIEMBRE 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
7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	7
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO	8
10. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIERENTE	10
11. PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIERENTE	11
12. RECIBIDAS POR TRASLADO.....	12
13. PENDIENTES	12
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

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

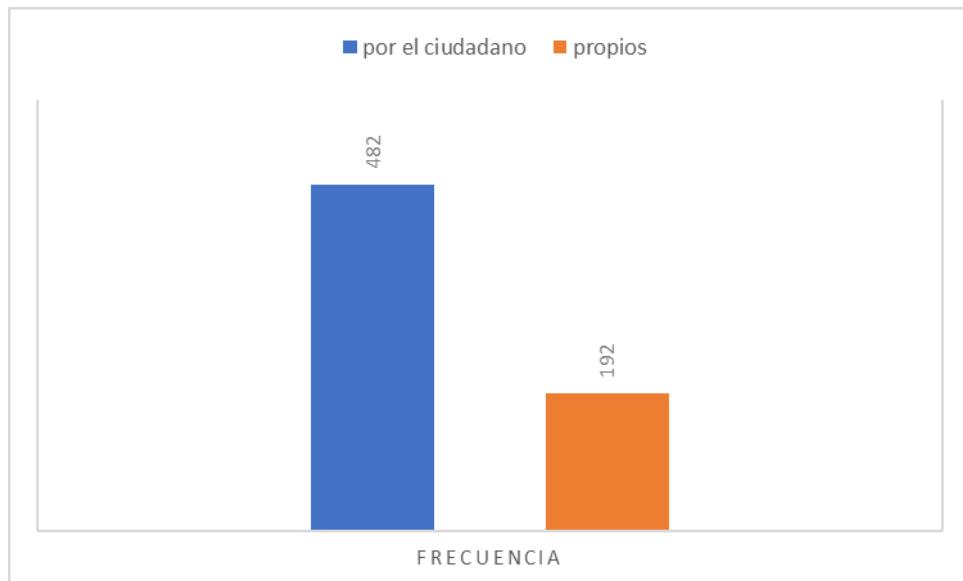
El presente informe es una herramienta fundamental para evaluar el comportamiento de la interacción ciudadana, identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional y fortalecer la transparencia y confianza de los ciudadanos en la entidad.

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 noviembre de 2025 se tramitaron seiscientas setenta y cuatro (674) requerimientos tramitados por la ciudadanía; Se observa una disminución de doscientas doce (212) peticiones respecto al mes anterior, sin embargo, el volumen de solicitudes sostenidas 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 Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

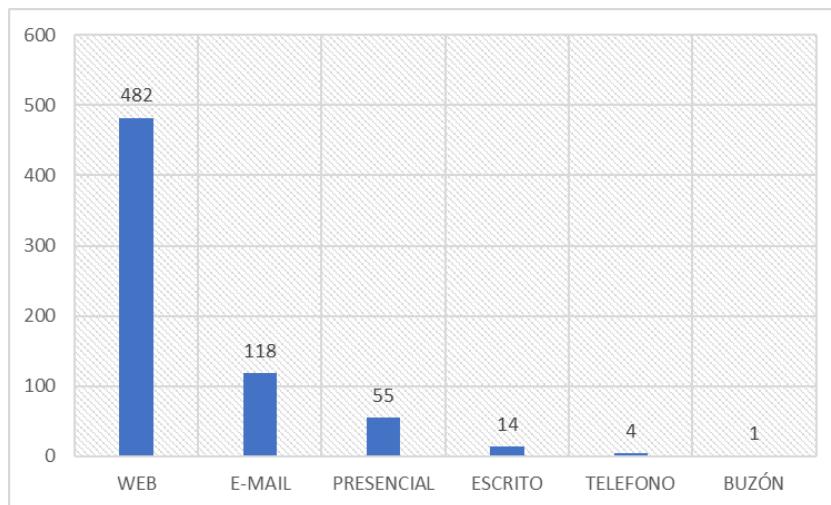
El canal web se mantiene como el medio de atención más utilizado, con una participación del 71,95%, equivalente a cuatrocientos ochenta y dos (482) solicitudes, lo anterior muestra una disminución de ciento cuarenta y cuatro (144) requerimientos respecto al mes anterior.

A diferencia del canal email se recibieron ciento dieciocho (118) requerimientos ciudadanos representado con un 17,50%, teniendo una disminución, comparado con el mes de anterior con veintitrés solicitudes.

En cuanto al canal presencial, se recibieron cincuenta y cinco (55) solicitudes,

evidenciándose una disminución de treinta y tres (33) solicitudes frente al mes anterior.

Gráfica 2. Canales de Interacción



Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

Para este mes no se recibieron solicitudes por redes sociales.

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 1. Tipologías

Tipologías	Cantidad	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	643	95,40%
Reclamo	20	2,96%
Queja	4	0,59%
Solicitud acceso información	2	0,29%
Denuncia por actos de corrupción	2	0,29%
Consulta	1	0,14%
Solicitud acceso información	1	0,14%

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (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 seiscientas cuarenta y tres (643) solicitudes siendo el 95,40% del total, representando una disminución de ciento ochenta y nueve (189) requerimientos respecto al mes de octubre.

En segundo lugar, se registraron veinte (20) reclamos, representados con un 2,96%, posiblemente relacionado con inconformidades con la prestación del servicio o con trámites institucionales.

Los demás tipos de peticiones se encuentran con un porcentaje inferior al 1%.

Para este mes no se recibieron peticiones correspondientes a Felicitaciones y 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	CANTIDAD	PORCENTAJE
Expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio de servicio abiertos o cerrados al público	696	87.11%
Atencion de una emergencia IMER incendios materiales explosivos y rescates	37	4.63%
Expedición de constancias de emergencias	31	3.88%
Capacitación empresarial y comunitarias	9	1.13%
Gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales	7	0.88%
Administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos	6	0.75%
Aglomeraciones y espectáculos públicos inspección vigilancia y control - presencia institucional	5	0.63%
Concepto técnico a espectáculos pirotécnicos	4	0.50%
Conflictos de interés	1	0.13%
Convenios Interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social	1	0.13%
El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la	1	0.13%

extralimitación de las funciones		
Prevención para niños club bomberitos	1	0.13%
TOTAL		100%

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (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 87,11% correspondiente a seiscientos noventa y siete (697) solicitudes. Esto evidencia que, del total de las peticiones radicadas por la ciudadanía, este servicio se destaca como el más demandado.

Así mismo el subtema “Atencion de una emergencia IMER incendios materiales explosivos y rescates” representa el 4.63% con treinta y siete (37) requerimientos recibidos por la ciudadanía.

Los demás subtemas representan frecuencias muy bajas inferiores al 4%.

Es necesario aclarar que las cifras no coincidirán con el momento del registro, ya que en esta sección se incluyen tanto las peticiones recibidas por traslado como las respuestas a peticiones de periodos anteriores.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS

En esta sección se discrimina las peticiones trasladadas por no competencia la siguiente manera:

ENTIDAD QUE RECIBE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	8	53.33%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	3	20.00%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	6.67 %
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	1	6.67 %
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	6.67 %
VANTI S.A. ESP	1	6.67 %
TOTAL	15	100%

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

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 quince (15) traslados, evidenciando que la entidad a la cual se efectuó el mayor número de traslados fue la Secretaría Distrital de Gobierno con

8 peticiones.

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 noviembre por cada dependencia de la entidad.

Tabla 4. Peticiones cerradas.

DEPENDENCIA	CERRADAS EL MISMO PERÍODO	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	431	72.68 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	84	14.17 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	72	12.14 %
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0.34 %
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	0.34 %
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	1	0.17 %
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	1	0.17 %

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

De acuerdo con la tabla se importante mencionar la participación del Equipo de Servicio a la Ciudadanía con cuatrocientas treinta y una (431) peticiones cerradas que corresponden a un 72,68% demostrando un incremento de cincuenta (50) peticiones con relación al mes anterior.

De igual manera la Subdirección de Gestión del riesgo con ochenta y cuatro (84) peticiones cerradas que equivalen a 14,17%.

La oficina Asesora de Planeación cerró setenta y dos (72) peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con un 12,14%; Estas peticiones cerradas pueden estar relacionadas con solicitud para modificación de datos en el portal de servicios.

Las demás dependencias y oficinas como: Oficina Control Disciplinario Interno, Subdirección operativa, Subdirección de Gestión Corporativa y la Subdirección De Gestión Humana cerraron cada uno entre 2 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 5. Tiempo Promedio de Respuesta

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Total
<i>DIRECCION GENERAL EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA OFICINA ASESORA DE PLANEACION OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO OFICINA JURIDICA SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO SUBDIRECCION GESTION HUMANA SUBDIRECCION OPERATIVA</i>	0	0	0	14	0	0	0	0	14
	0	0	1	1,89	9	2	0	0	5
	0	0	0	5,64	0	7,25	0	0	6
	0	4	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	15,6	0	0	0	0	16
	0	0	0	4	0	0	0	0	4
	0	0	27	8,59	0	7,64	0	0	8
	0	0	0	13,75	0	0	0	0	14
	0	0	30	12,42	0	14	0	0	19

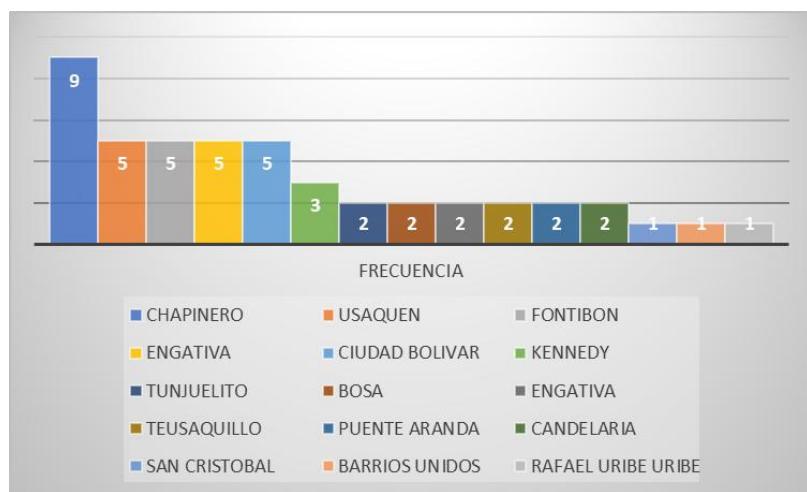
La tabla anterior muestra los días totales de gestión de cada dependencia, por cada una de las tipologías gestionadas para este periodo.

Se evidenció la gestión extemporánea de una (1) petición por parte de la Oficina Jurídica. Por su parte, la Subdirección Operativa dio trámite a una (1) petición en treinta (30) días, en razón a la emisión de una respuesta parcial y posteriormente una definitiva.

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 3. Participación por localidad



Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

A partir de la anterior gráfica, se evidencia que las localidades con mayor ocurrencia de los hechos, se encuentran Chapinero con nueve (9) reportes, continuando con Usaquén, Fontibón, Engativá y Ciudad bolívar con un registro de cinco (5) requerimientos reportados en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Las demás localidades tuvieron una participación inferior a 3 peticiones. No obstante, es importante mencionar que 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:

Tabla 6. Participación por estrato

ESTRATO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	128	40.25%
3	117	36.79%
4	39	12.26%
5	15	4.71%
1	12	3.77%

6	7	2.20%
---	---	-------

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

De conformidad con lo señalado en la tabla anterior, para el mes de noviembre el estrato 2 representa la mayor participación con ciento veintiocho (128) requerimiento reportado por la ciudadanía representado con un 40.25%; el estrato 3 se encuentra en un 36,79% de participación, el estrato 4 tiene una participación del 12,26% y los estratos 5, 1 y 6 representan un 10,68% del total de la participación.

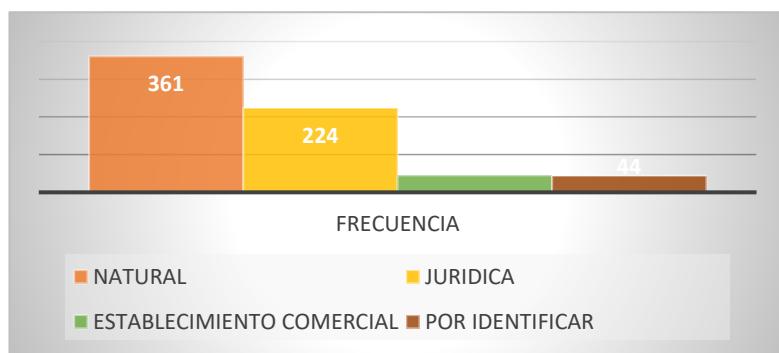
10. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

TIPO DE REQUERENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
NATURAL	361	53.56%
JURIDICA	224	33.23%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	45	6.67%
POR IDENTIFICAR	44	6.52%
TOTAL	674	99.98%

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

Gráfica 4. Tipo de requirente



Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

Como se puede observar en la gráfica y la tabla anterior, la mayor participación por tipo de requirente para este periodo, con un 53,56%, se encuentra identificados como persona natural, correspondiente a trescientos sesenta y un ciudadanos (361).

Así mismo con una participación de 33,23%, la ciudadanía se registra como persona jurídica, registrando doscientos veinticuatro (224) registros, y comparado con el mes anterior, disminuyó en ciento veinticuatro (124) registros.

Por último, con una participación inferior al 10%, fueron registradas las peticiones como establecimientos comerciales o no desearon identificarse en el sistema.

11. PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUERENTE.

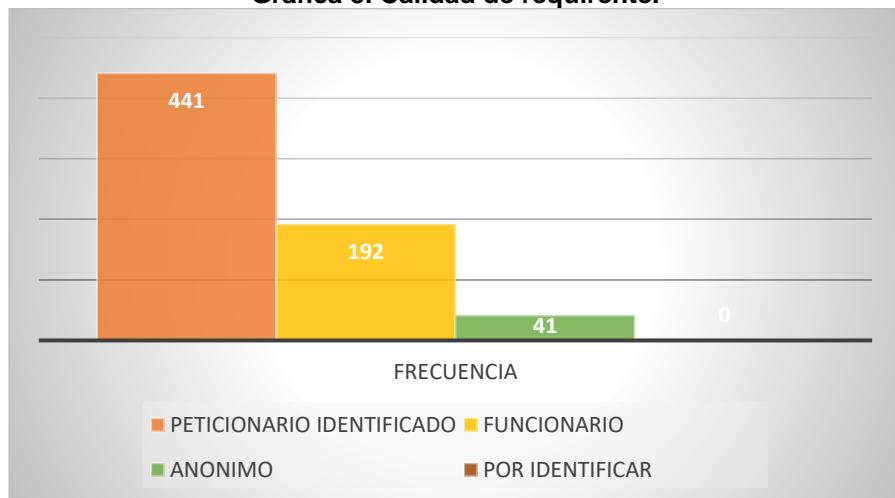
En esta oportunidad se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad según la calidad del requirente:

Tabla 10. Calidad de requirente.

CALIDAD DEL REQUERENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIONARIO IDENTIFICADO	441	65.43%
FUNCIONARIO	192	28.48%
ANONIMO	41	6.08%
POR IDENTIFICAR	0	0
TOTAL	674	99.99%

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

Gráfica 8. Calidad de requirente.



Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos-2025 (Veeduría Distrital)

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 cuatrocientas cuarenta y un (441) requerimientos, disminuyendo en ciento treinta y ocho (138) peticiones en relación con el mes anterior.

Por Funcionario fueron ciento noventa y dos (192), disminuyendo sesenta y ocho (68) solicitudes con respecto al mes anterior; de manera anónima se evidencia cuarenta y una (41) peticiones, teniendo una disminución de cinco (5) solicitudes comparado con el mes de octubre y finalmente con el usuario Por Identificar que no fue registrado ninguna petición.

12. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron setenta y seis (76) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

13. 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 noviembre 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, 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.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el mes de noviembre de 2025, se gestionaron seiscientas setenta y cuatro (674) peticiones ciudadanas, lo que representa una disminución de doscientos doce (212) solicitudes en comparación con el mes anterior (octubre), en el cual se atendieron ochocientos ochenta y seis (886) peticiones.

Esta cantidad demuestra una disminución importante comparado con el periodo inmediatamente anterior, posiblemente por el conocimiento por parte de la ciudadanía respecto de las modificaciones en el servicio de inspecciones técnicas y/o por las soluciones realizadas a través de los diferentes canales de atención

Para el mes de noviembre 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 email y presencial.

Los canales de comunicación telefónica, buzón y escrita 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”.



FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NÚÑEZ
Subdirectora de Gestión Corporativa
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Líder Servicio a la ciudadanía-Subdirección De Gestión Corporativa



Proyecto: Rubby Markley Duarte Tarquino, Contratista – Subdirección De Gestión Corporativa



Proyecto: Karen Baracaldo Vargas, Contratista – Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

