

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

TABLA DE CONTENIDO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN	3
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
4. SUBTEMAS POR PERIODO.....	4
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIAS.....	5
6. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA.....	6
7. PETICIONES CERRADAS EN OTRO PERIODO.....	7
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	7

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

El periodo del mes de diciembre de 2025 cerró con cuatrocientos noventa y siete (497) requerimientos tramitados por ciudadanos y propios, teniendo un aumento de ciento setenta y siete (177) peticiones respecto al mes anterior.

De la siguiente gráfica se observa el volumen de solicitudes recibidas, la cual refleja la participación, apropiación y confianza en el canal de interacción por la ciudadanía frente a los canales institucionales de la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos.

Tabla 1. Número de PQRS recibidas

PETICIONES REGISTRADAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por el ciudadano	341	69%
Propios	156	31.38%
Total	497	100%

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

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

El canal web se mantiene como el medio de atención más utilizado, con trescientos cuarenta y un (341) solicitudes, evidenciando una disminución de ciento cuarenta y un (141) requerimientos respecto al mes anterior.

Tabla 2. Canales de Interacción

CANAL DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Web	341	69%
E-mail	102	21%
Presencial	27	6%
Escrito	23	3%
Teléfono	4	1%
TOTAL	497	100%

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

De igual manera, para los demás canales de interacción, se identifica una reducción significativa, comparado con el mes anterior

Dieciséis (16) solicitudes, en el que adquirió un total de ciento dos (102) requerimientos ciudadanos representado con un 21%.

Para este mes no se recibieron solicitudes por buzón de sugerencias y 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

Este reporte presenta las tipologías o modalidades de las peticiones recibidas durante el mes de diciembre de la siguiente manera:

Tabla 3. Tipologías o modalidades

PARTICIPACION POR TIPOLOGÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Derecho de petición de interés particular	484	97,38%
Reclamo	6	1,21%
Derecho de petición de interés general	3	0,60%
Quejas	3	0,60%
Solicitud a la información	1	0,20%
TOTAL	497	100%

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 cuatrocientos ochenta y cuatro (484) solicitudes siendo el 97,38% del total, representando una disminución de ciento cincuenta y nueve (159) requerimientos respecto al mes de noviembre.

En segundo lugar, se registraron seis (6) peticiones bajo la tipología de reclamo, representado con un 2,96%; posiblemente relacionado con inconformidades con la prestación del servicio que brinda la entidad.

El derecho de petición de interés general y la queja se recibieron tres (3) solicitudes y por último la tipología de solicitud a la información se encuentra una (1) solicitud.

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 4. Subtemas por periodo

Subtema	Frecuencia	Porcentaje
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	545	90.23 %

Subtema	Frecuencia	Porcentaje
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	17	2.81 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	17	2.81 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	10	1.66 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	5	0.83 %
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	3	0.50 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0.33 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	1	0.17 %
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0.17 %
PREVENCION PARA NINOS CLUB BOMBERITOS	1	0.17 %
PROCESO DISCIPLINARIO	1	0.17 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0.17 %

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 90.23%. 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 3%. 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 de la siguiente manera:

Tabla 5. Peticiones trasladadas

ENTIDAD QUE RECIBE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secretaria Distrital De Gobierno	13	46.43%
Secretaria Distrital De Salud	4	14.29%
Entidad Nacional	3	10.71%
Instituto Distrital De Gestión De Riesgos Y Cambio Climático - IDIGER	2	7.14%

ENTIDAD QUE RECIBE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secretaría Distrital De Ambiente	2	7.14%
Enel Colombia S.A. ESP	2	7.14%
Secretaría Distrital De Integración Social	1	3.57%
Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá EAAB - ESP	1	3.57%

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 veintiocho (28) traslados.

Dichos traslados fueron gestionados conforme al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), dichas solicitudes, fueron remitidas a las autoridades competentes, dentro del plazo legal, garantizando la continuidad en la atención a la ciudadanía.

6. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Este reporte tiene como finalidad presentar un análisis cuantitativo de las peticiones cerradas durante el mes de diciembre por cada dependencia de la entidad.

Tabla 6. Peticiones cerradas

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	PORCENTAJE
Equipo De Servicio a La Ciudadanía	299	66.30 %
Subdirección Gestión Del Riesgo	105	23.28 %
Oficina Asesora De Planeación	41	9.09 %
Subdirección Operativa	3	0.67 %
Subdirección Gestión Humana	2	0.44 %
Subdirección Gestión Corporativa	1	0.22 %

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

De acuerdo con la tabla anterior, es importante mencionar que la participación del Equipo de Servicio a la Ciudadanía fue de doscientas noventa y nueve (299) peticiones cerradas, correspondientes a un 66,30% demostrando una reducción de ciento treinta y dos (132) peticiones con relación al mes anterior.

Por otro lado, la Subdirección de Gestión del Riesgo presentó un aumento de veintiún (21) peticiones en comparación con el mes de noviembre, toda vez que, para el periodo analizado, se cerraron ciento cinco (105) peticiones, lo que equivale al 23,28% del total.

Así mismo, la Oficina Asesora de Planeación cerró cuarenta y un (41) peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, lo que representa un 9,09%; Estas peticiones, pueden estar relacionadas con solicitudes de modificación de datos en el sistema de información de la entidad.

Las demás dependencias y oficinas como: La Subdirección de Gestión Corporativa, La Subdirección de Gestión Humana y La Subdirección Operativa, cerraron cada una entre 1 y 3 peticiones, correspondientes a un 1,33%, lo cual refleja una participación mínima o con menor volumen de requerimientos asignados.

7. PETICIONES CERRADAS EN OTRO PERIODO

Este reporte tiene como finalidad presentar un análisis cuantitativo de las peticiones cerradas en otro periodo por cada dependencia de la entidad.

Tabla 7. Peticiones cerradas en otro periodo.

DEPENDENCIA	CERRADAS PERIODO	OTRO PORCENTAJE
Subdirección Gestión Del Riesgo	62	40.52 %
Oficina Asesora De Planeación	39	25.49 %
Equipo De Servicio A La Ciudadanía	38	24.84 %
Subdirección Operativa	9	5.88 %
Subdirección Gestión Humana	2	1.31 %
Dirección General	2	1.31 %
Oficina Jurídica	1	0.65 %

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta.

Dependencia	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Total
Dirección General	0	14	0	0	0	14
Equipo De Servicio A La Ciudadanía	1	2,07	1	1	1	1

Dependencia	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Total
Oficina Asesora De Planeación	0	13,39	0	14,75	0	14
Oficina Jurídica	0	15	0	0	0	15
Subdirección Gestión Corporativa	0	6	0	0	0	6
Subdirección Gestión Del Riesgo	0	11,03	15	10,5	0	12
Subdirección Gestión Humana	0	9,33	15	0	0	12
Subdirección Operativa	0	17,6	24	14	0	19

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

Es importante mencionar que el tiempo promedio de respuesta de la Subdirección Operativa es de diecinueve (19) días. Lo anterior, obedece a que el sistema permite generar respuestas parciales, lo cual impacta el cálculo del promedio y puede incrementar los días de gestión registrados.

Esta situación se presenta porque algunas solicitudes requieren actuaciones adicionales o información complementaria para su respuesta de fondo, sin que ello implique el incumplimiento de los términos legales establecidos.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

Tabla 9. Participación por localidad

Localidad	Frecuencia	Porcentaje
02-Chapinero	14	18.66%
01-Usaquén	10	13.33%
09-Fontibón	9	12.00%
08-Kennedy	7	9.33%
12-Barriosunidos	7	9.33%
15-Antonio Nariño	4	5.33%
18-Rafael Uribe U.	4	5.33%

Localidad	Frecuencia	Porcentaje
19-Ciudad Bolívar	4	5.33%
6-Tunjuelito	3	4.00%
10-Engativa	3	4.00%
3-Santa Fe	2	2.66%
4-San Cristobal	2	2.66%
13-Teusaquillo	2	2.66%
14-Los Mártires	2	2.66%
17-La Candelaria	2	2.66%

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

A partir de la anterior tabla, se evidencia que las localidades con mayor ocurrencia de los hechos, se encuentran Chapinero con catorce (14) reportes, continuando con Usaquén diez (10), Fontibón nueve (9), Kennedy y Barrios Unidos siete (7); Antonio Nariño, Rafael Uribe y Ciudad bolívar con un registro de cuatro (4) requerimientos. Las demás localidades que tuvieron participación registran entre tres (3) y dos (2) 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

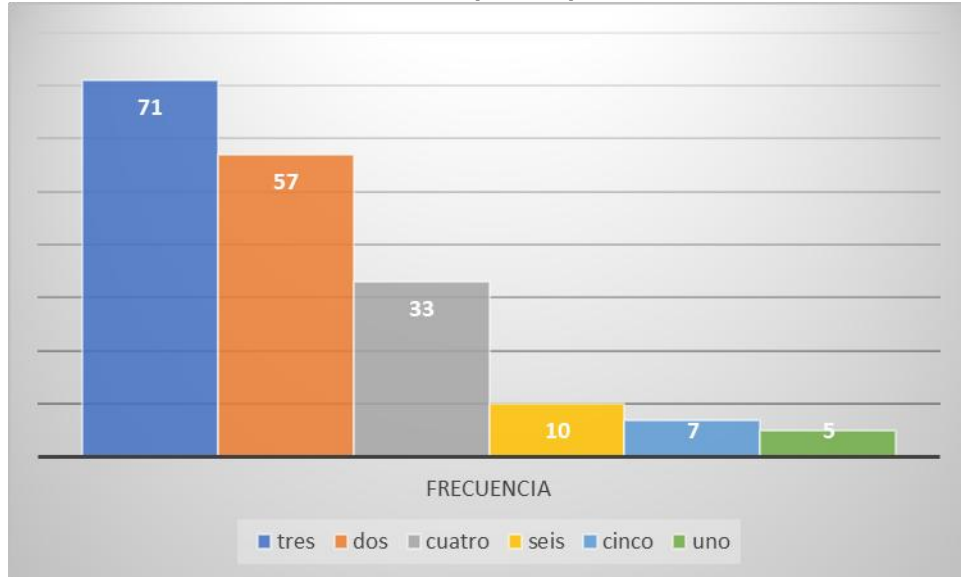
En esta unidad se discrimina porcentajes y cifras indican la distribución de participación por estrato, reflejando cómo cada uno contribuye en términos porcentuales y numéricos al total de participación registrada en la gráfica siguiente:

Tabla 9. Participación por estrato

Estrato	Frecuencia	Porcentaje
3	71	38.79%
2	57	31.14%
4	33	18.03%
6	10	5.46%
5	7	3.82%
1	5	2.73%

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

Gráfica 9. Participación por estrato.



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

De conformidad con lo señalado en la gráfica anterior, para el mes de diciembre el estrato tres representa la mayor participación con setenta y un (71) requerimiento representado con un 38.79%; el estrato dos se encuentra en un 31.14% de participación, el estrato cuatro tiene una participación del 18.03% y los estratos seis, cinco y uno representan un 12.00% del total de la participación.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

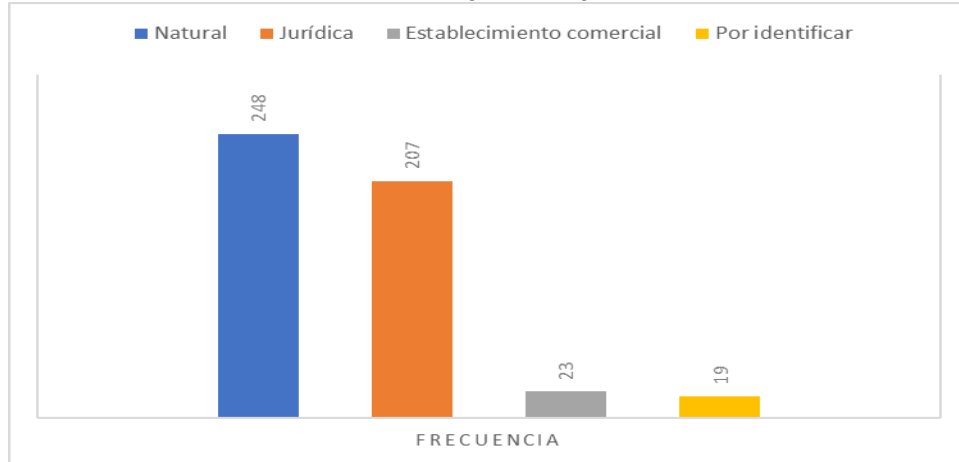
En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Tabla 10. Tipo de requirente

Requirente	Frecuencia	Porcentaje
Natural	248	49.89%
Jurídica	207	41.64%
Establecimiento comercial	23	4.62%
Por identificar	19	3.82%

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

Gráfica 10. Tipo de requirente



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

Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor participación por tipo de requirente, para este periodo, con un 49.89%, se encuentra identificados como persona natural, correspondiente a doscientos cuarenta y ocho (248), disminuyendo en ciento cincuenta y cuatro (154) con respecto al mes anterior.

Así mismo con una participación de 41.64%, la ciudadanía se registra como persona jurídica, registrando doscientos siete (207) registros, y comparado con el mes anterior, aumentó en veinticuatro (24) registros.

Por último, con una participación inferior al 9%, fueron registradas las peticiones como establecimientos comerciales o no desearon identificarse en el sistema.

12. PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRENTE.

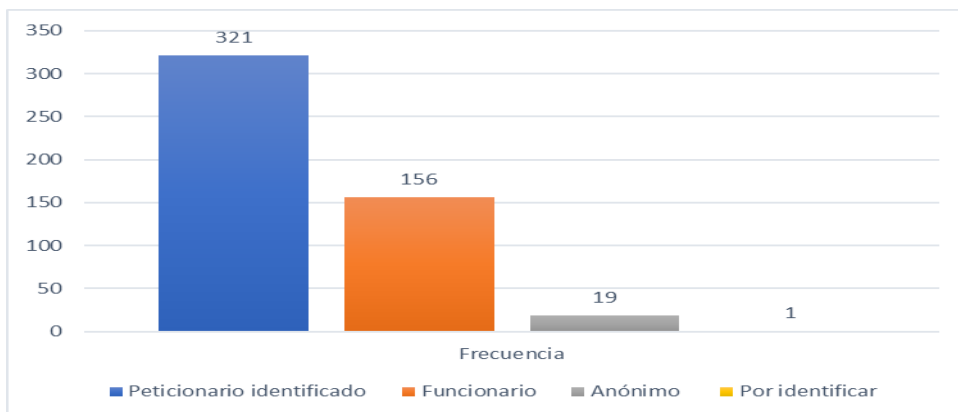
En esta oportunidad se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad según la calidad del requirente:

Tabla 11. Calidad de requirente.

Calidad del requirente	Frecuencia	Porcentaje
Peticionario identificado	321	64.58%
Funcionario	156	31.38%
Anónimo	19	3.82%
Por identificar	1	0.02%

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

Gráfica 11. 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: Petionario identificado tuvo trescientos veintiún (321) requerimientos, disminuyendo en ciento veinte (120) peticiones en relación con el mes anterior; por Funcionario fueron ciento cincuenta y seis (156), con un decremento de treinta y seis (36) solicitudes con respecto al mes anterior; de manera anónima se evidencia diez y nueve (19) peticiones, teniendo una disminución de veintidós (22) solicitudes comparado con el mes de noviembre y finalmente con el usuario Por Identificar uno (1) peticiones.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron siete (7) 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 diciembre 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.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el mes de diciembre de 2025, se gestionaron cuatrocientas noventa y siete (497) peticiones ciudadanas, lo que representa una disminución de ciento setenta y

siete (177) solicitudes en comparación con el mes anterior (noviembre), en el cual se atendieron seiscientos cuarenta y siete (647) peticiones.

Esta cantidad demuestra que posiblemente algunos usuarios pueden no entender la importancia del concepto de bomberos en términos de seguridad y cumplimiento normativo a pesar de que existe el 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 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, 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”.

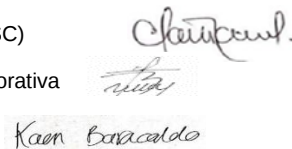


FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NÚÑEZ
Subdirectora de Gestión Corporativa
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

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

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

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



Jasbleidi Mojica Cardona
Rubby Markley Duarte Tarquino
Karen Baracaldo Vargas