UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD SEPTIEMBRE 2026

TABLA DE CONTENIDO

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 10

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

La Subdirección de Gestión Corporativa de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos (UAECOB), en ejercicio de sus facultades legales y administrativas, tiene la responsabilidad de formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio a la ciudadanía. Esta labor se desarrolla en estricta concordancia con las políticas distritales vigentes y el ejercicio de la Defensoría del Ciudadano dentro de la entidad.

En este contexto, se presenta el informe detallado de la gestión y resultados del trámite de las peticiones ciudadanas recibidas durante el mes de septiembre del 2026.

Este reporte abarca la administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, solicitudes de copia, felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción, gestionadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas — Bogotá Te Escucha (SDQS).

La gestión aquí reportada se fundamenta en el marco normativo del Decreto Distrital 371 de 2010 sobre transparencia y prevención de la corrupción, y el Acuerdo 630 de 2015, que establece los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la **Ley 1755 de 2015**. Asimismo, este documento incorpora los lineamientos de la **Directiva 001 de 2026** de la Secretaría General, referentes al **Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0**, y la **Directiva 010 de 2025** que adopta la **Versión 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía** del Distrito Capital.

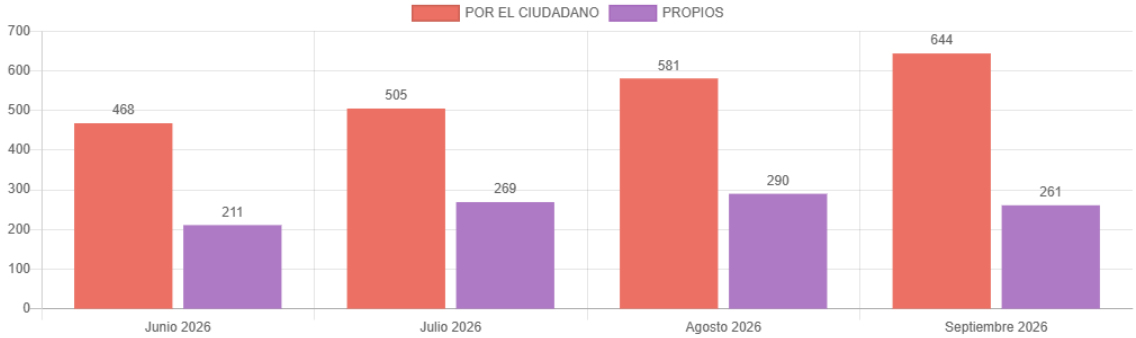
El presente informe constituye una herramienta estratégica para evaluar la interacción ciudadana, identificar oportunidades de mejora institucional y consolidar la transparencia, de este modo, la UAECOB reafirma su compromiso misional de prevención y atención de emergencias, fortaleciendo la confianza pública mediante una respuesta oportuna, efectiva y digna a los requerimientos de los habitantes de Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ

Durante el período reportado se tramitó un total de novecientos cinco (905) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con el mes inmediatamente anterior, se registra un aumento de treinta y cuatro (34) casos en el número de 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.

Gráfica No.1 Peticiones registradas



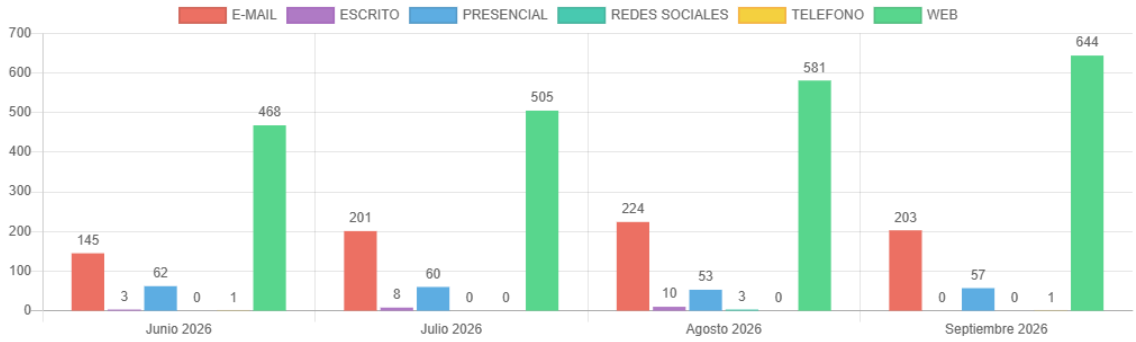
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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 relación con los canales de atención utilizados durante el mes de septiembre, se evidencia que el canal web continúa consolidándose como el principal medio de recepción de solicitudes, con un total de seiscientos cuarenta y cuatro (644) peticiones registradas. En segundo lugar, se encuentra el canal de correo electrónico, mediante el cual se recibieron doscientos tres (203) solicitudes. Por su parte, el canal presencial registró la atención de cincuenta y siete, (57) peticiones. Adicionalmente, se radico una (1) solicitud por escrito, los demás canales no presentaron participación.

Gráfica No.2 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que el canal web, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, fue el medio más utilizado por la ciudadanía durante el mes de septiembre, lo cual puede atribuirse a su facilidad de acceso, disponibilidad y agilidad en la gestión de las solicitudes.

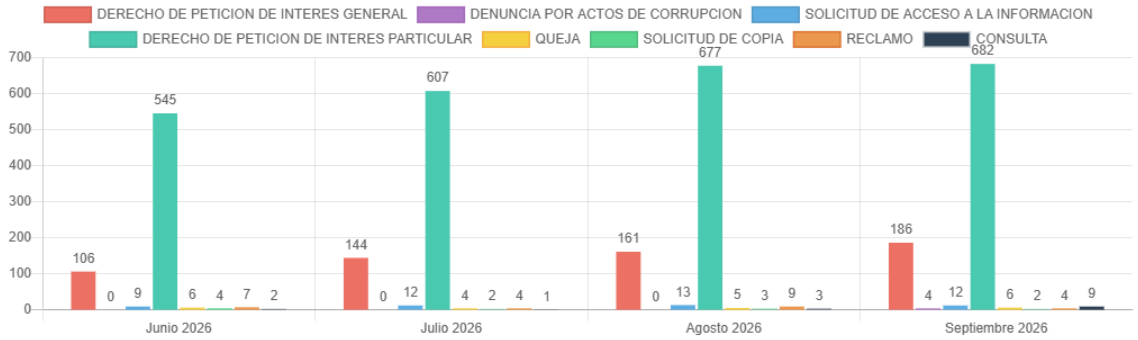
Por otra parte, los canales de correo electrónico y atención presencial mantuvieron una participación relevante, consolidándose como alternativas de comunicación ampliamente utilizadas por los ciudadanos para la radicación de peticiones y solicitudes de información ante la Entidad; Por otro lado, el canal de atención telefónica registró el menor nivel de interacción por parte de la ciudadanía durante el período analizado. Asimismo, los canales de redes sociales y escrito no presentaron participación, al no registrarse solicitudes a través de estos medios durante el mes evaluado.

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:

Gráfica No. 3 Requerimientos por tipologías



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

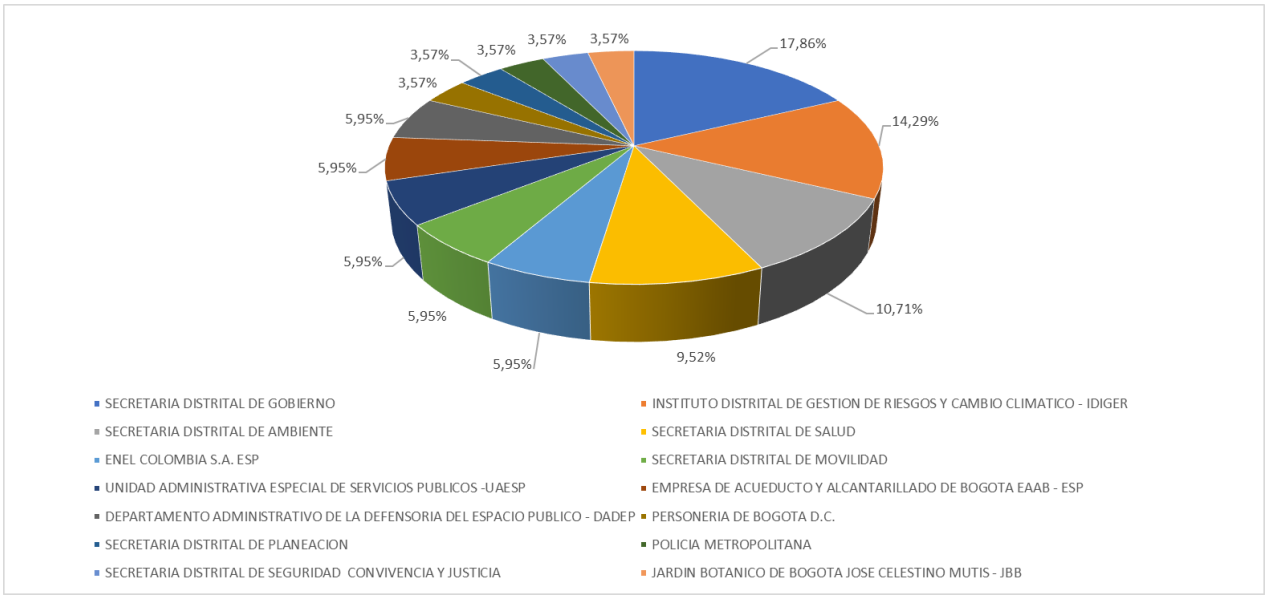
La tipología con mayor participación fue la correspondiente al "derecho de petición de interés particular", la cual representó el 75,36% del total, seiscientos ochenta y dos (682) peticiones. En segundo lugar, se ubicó la categoría de "derecho de petición de interés general", con una participación del 20,55%, equivalente a ciento ochenta y seis (186) peticiones. Asimismo, se registraron doce (12) solicitudes de acceso a la información con una participación del del 1,33%, nueve (9) solicitudes de consulta con un participación del 0,99%, seis (6) quejas que corresponden al 0,66 %, cuatro (4) denuncias por presuntos actos de corrupción que representan una participación del 0,44%, cuatro (4) reclamos con la misma participación del 0,44% y finalmente, dos (2) solicitudes de copia que corresponden al 0,22%.
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 sesenta y uno (61) peticiones, las cuales fueron remitidas, de acuerdo con su competencia, a las siguientes entidades: Secretaría Distrital de Gobierno; Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER; Secretaría Distrital de Ambiente; Secretaría Distrital de Salud; Enel Colombia S.A. ESP; Secretaría Distrital de Movilidad; Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP; Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP; Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP; Personería de Bogotá D.C.; Secretaría Distrital de Planeación; Policía Metropolitana; Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia; Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB; Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.; Secretaría Distrital del Hábitat; Instituto de Desarrollo Urbano - IDU; Instituto Distrital de

Protección y Bienestar Animal - IDPYBA; Empresa de Transporte del Tercer Milenio TransMilenio S.A.; Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP; Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON; Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo; Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP; Secretaría de Educación del Distrito; Secretaría Distrital de la Mujer; Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD; Canal Capital; Secretaría Distrital de Hacienda; Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV; Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP; Secretaría General; Secretaría Distrital de Integración Social; Concejo de Bogotá; Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.; Lotería de Bogotá; Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB; Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD; Instituto Distrital de Turismo - IDT; Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPACM; Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA; Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte; Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT; Caja de la Vivienda Popular - CVP; Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea; Instituto Distrital de las Artes - IDARTES; Vanti S.A. ESP; Concesión de Grúas y Patios; Universidad Distrital Francisco José de Caldas; Secretaría Distrital de Desarrollo Económico; Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC; Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.; Terminal de Transportes S.A.; Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS; Instituto para la Economía Social - IPES; Empresa Metro de Bogotá S.A.; Capital Salud EPS-S S.A.S.; Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD; Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá); Secretaría Jurídica Distrital; Veeduría Distrital; Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

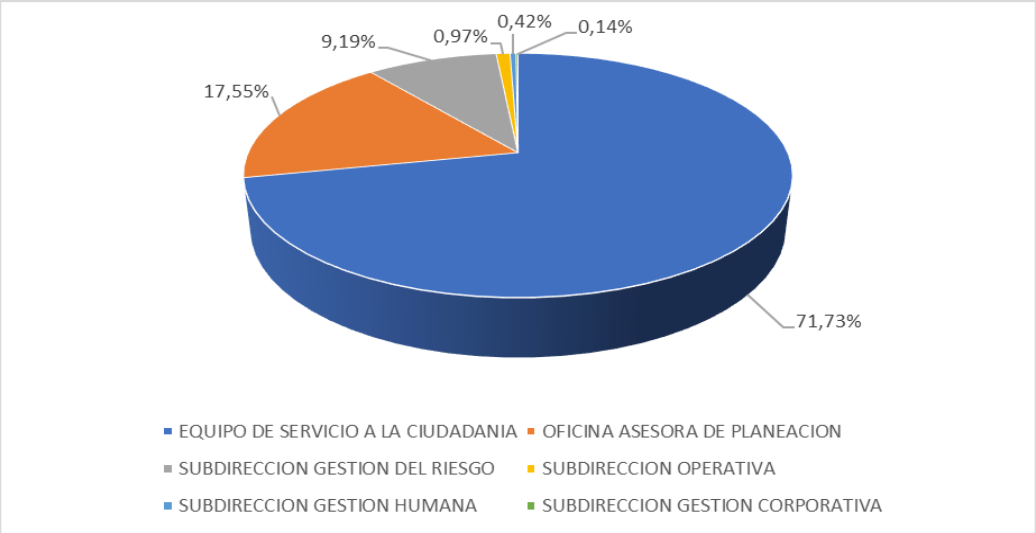


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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.

Gráfica No. 6 Peticiones cerradas con respuesta definitiva



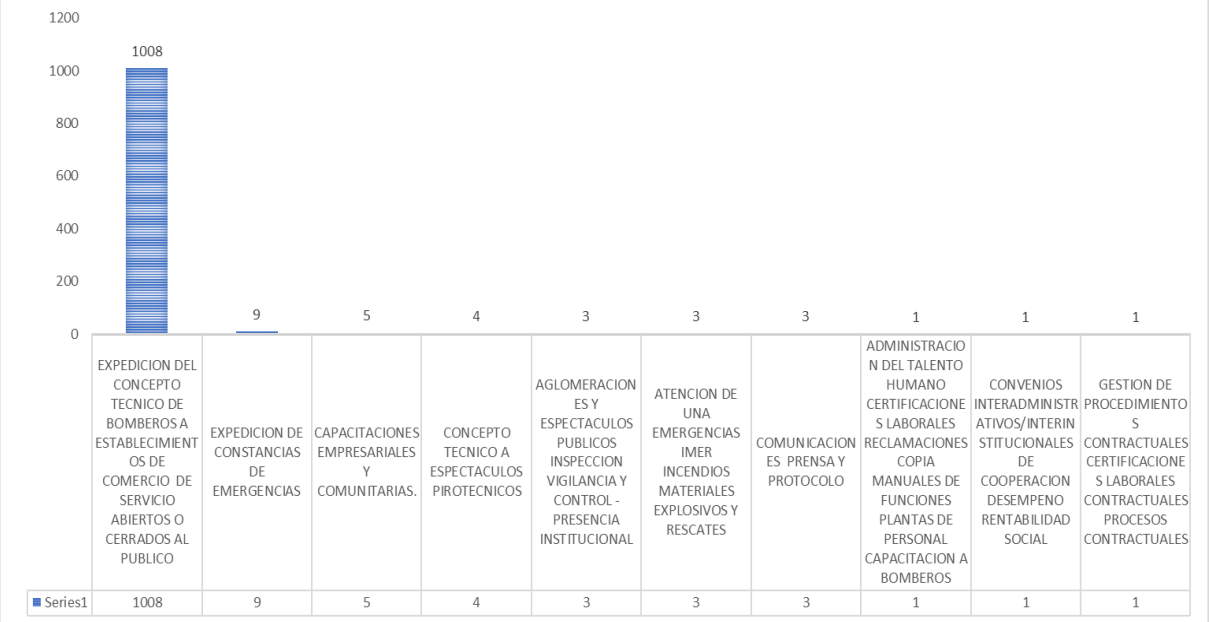
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Durante el mes de septiembre se realizó el cierre de setecientos dieciocho (718) peticiones. De este total, quinientos quince (515) fueron gestionadas por el Equipo de Servicio a la Ciudadanía, consolidándose como la dependencia con mayor participación en la atención de solicitudes. En segundo lugar, la Oficina Asesora de Planeación gestionó ciento veintiséis (126) solicitudes. Seguida por la Subdirección de Gestión del Riesgo con sesenta y seis (66) peticiones. Las demás dependencias registraron una participación inferior al uno por ciento (1%) del total de peticiones cerradas durante el período.

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:

Gráfica Subtemas reiterados y/o barreras de acceso



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

En la gráfica anterior, se observa que el subtema más reiterado para la vigencia correspondiente al mes de septiembre de la presente anualidad fue la "Expedición del Concepto Técnico de Bomberos a Establecimientos de Comercio de Servicio", con mil ocho (1008) solicitudes, equivalente al 96,55%, todos los demás subtemas tuvieron una demanda inferior al 1%, o quince (15) solicitudes.

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.

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 septiembre 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 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
DIRECCION GENERAL	0	0	0	14,5	0	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	1,5	1,07	3,26	0	1	1	0	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	8,44	10,11	0	0	0	0	9,5	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	8	0	0	0	9	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	26	0	16,77	15,76	0	17,33	14,5	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	0	13,13	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION LOGISTICA	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	15	15,58	0	0	0	0	0	20

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

La tabla anterior muestra los días totales de gestión de cada dependencia. 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 septiembre se encontraron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea.

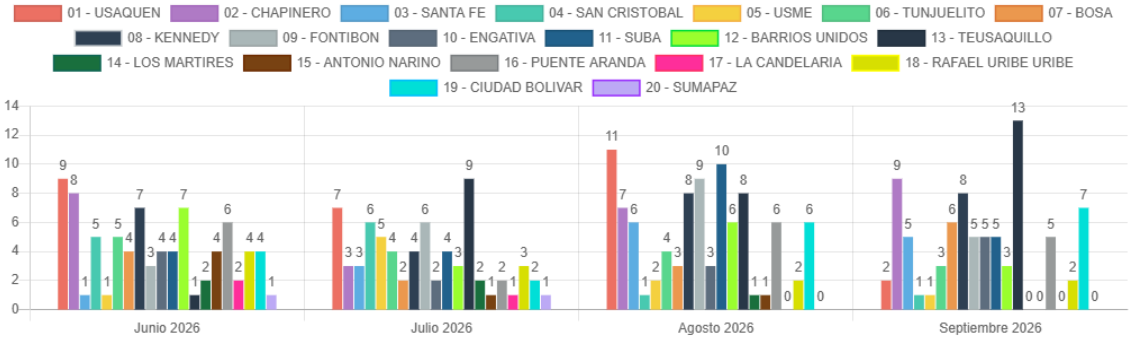
Para el mes de septiembre de 2026 se evidencian respuestas extemporáneas sobre las cuales se implementó comunicación directa con los designados de las áreas con el fin de reforzar y fortalecer su conocimiento respecto al funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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.

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

Gráfica No. 8 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

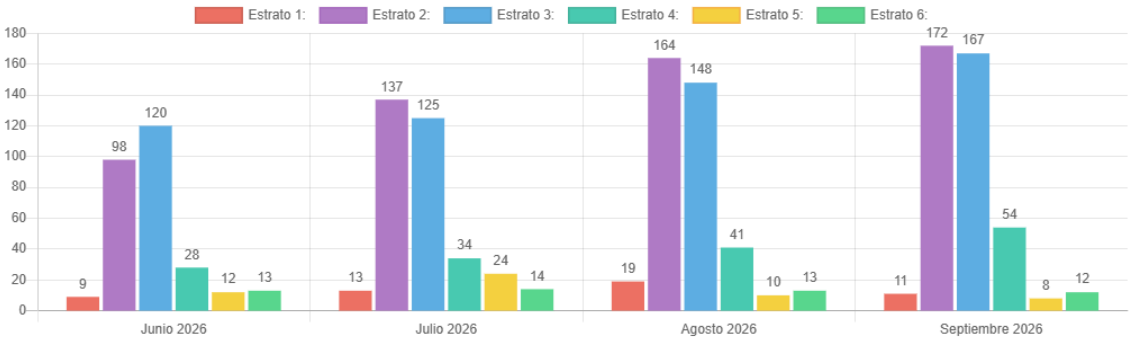
La gráfica anterior presenta la distribución de las peticiones recibidas por localidad, lo que permite identificar la participación de la ciudadanía en relación con los servicios y trámites requeridos ante la entidad. No obstante, se evidencia que, al momento de registrar algunas peticiones, determinados usuarios omitieron indicar la localidad en la que ocurrieron los hechos objeto de la solicitud.

De acuerdo con la información registrada, la localidad de Teusaquillo presentó el mayor número de peticiones, con trece (13) registros, seguida de Chapinero, con nueve (9). Por su parte, Kennedy registró ocho (8) peticiones, mientras que Ciudad Bolívar reporto siete (7) registros. Bosa presentó seis (6) peticiones; asimismo, Puente Aranda, Santa Fe, Suba, Engativá y Fontibón registraron cinco (5) peticiones cada una. A su vez, Tunjuelito y Barrios Unidos reportaron tres (3) solicitudes. Así mismo Rafael Uribe Uribe y Usaquén registran dos (2) peticiones y Usme y San Cristóbal registran con una (1) petición cada una.

En consecuencia, la distribución evidencia una mayor concentración de peticiones en las localidades de Teusaquillo, Chapinero y Kennedy, seguidas por aquellas con registros intermedios, mientras que las demás localidades presentan una participación menor dentro del total de solicitudes analizadas.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 9 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

De conformidad con la información presentada en la gráfica anterior, durante el mes de septiembre, el estrato dos (2) registró la mayor participación dentro del total de peticiones analizadas, con ciento setenta y dos (172) solicitudes, equivalentes al 40,57 % del total. En segundo lugar, se ubicó el estrato tres (3), con ciento sesenta y siete (167) solicitudes,

correspondientes al 39,39 % de participación. Por su parte, el estrato cuatro (4) registró cincuenta y cuatro (54) solicitudes, equivalentes al 12,74 % del total. A continuación, el estrato seis (6) presentó doce (12) solicitudes, correspondientes al 2,83 % de participación. Asimismo, el estrato uno (1) registró once (11) peticiones, equivalentes al 2,59 % del total. Finalmente, el estrato cinco (5) reportó ocho (8) casos, lo que representó el 1,89 % del total de las peticiones analizadas durante el período evaluado.

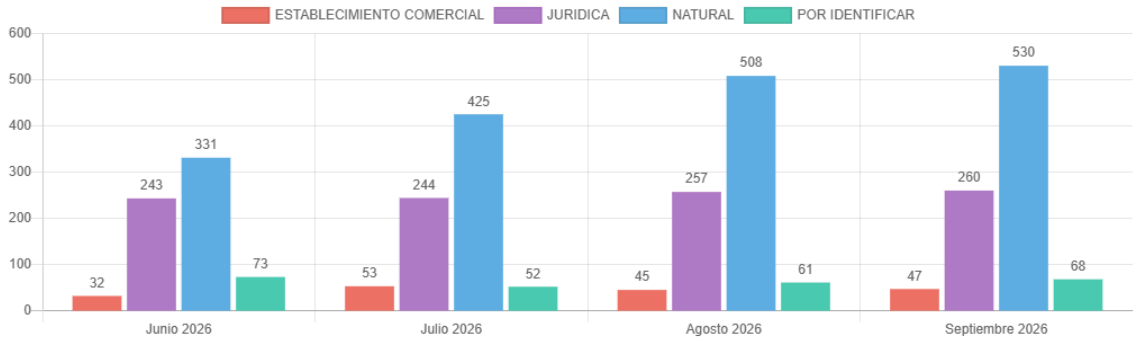
Los resultados permiten identificar la distribución de las peticiones de acuerdo con el estrato socioeconómico reportado, evidenciando el nivel de participación de los diferentes grupos frente al total de solicitudes registradas durante el mes de septiembre.

Es importante señalar que el presente análisis no contempla las peticiones recibidas mediante traslado de otras entidades, toda vez que estas serán objeto de caracterización y reporte por parte de la entidad que efectuó su registro inicial.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

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

Gráfica No. 10 Participación por tipo de requirente



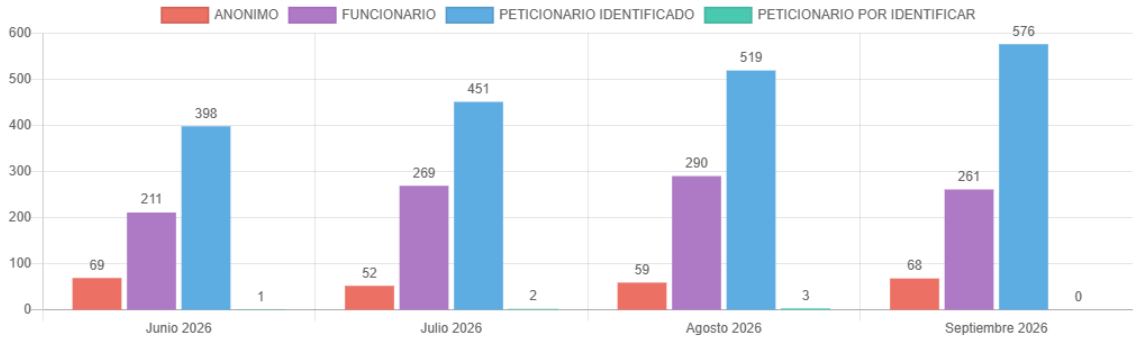
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Como se observa en la gráfica anterior, durante el mes de septiembre la mayor participación por tipo de requirente correspondió a las personas naturales, con un total de quinientos treinta (530) registros. En segundo lugar, se ubicaron las personas jurídicas, con doscientos sesenta (260) registros, seguidas de los ciudadanos sin identificar que registraron sesenta y ocho (68) solicitudes. Finalmente, establecimientos comerciales registraron cuarenta y siete (47) solicitudes.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta oportunidad se presenta la desagregación del total de peticiones registradas por la entidad según la calidad del requirente, con el propósito de caracterizar a los usuarios de los diferentes canales de recepción de acuerdo con su condición o rol. En este contexto, la categoría “Peticionario identificado” registró quinientos setenta y seis (576) peticiones, constituyéndose en el grupo con mayor participación. Le siguió la categoría “funcionario”, con doscientos sesenta y un (261) peticiones, las cuales fueron radicadas a través de los distintos puntos de atención de la UAECOB. Por su parte, la categoría “Anónimo” registró sesenta y ocho (68) peticiones.

Gráfica No. 11 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, no se recibieron 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 de Bogotá (UAECOB) no registra respuestas pendientes respecto del total de las peticiones radicadas durante el mes de septiembre del presente año.

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

Durante el mes de septiembre de 2026, se gestionó un total de novecientas cinco (905) peticiones ciudadanas.

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el canal web continúa siendo el medio más utilizado, con un total de seiscientas cuarenta y cuatro (644) peticiones. Le sigue el correo electrónico (e-mail), con doscientas tres (203) solicitudes. Asimismo, a través del canal presencial se registraron cincuenta y siete (57) peticiones, mientras que por el canal telefónico se gestionó una (1) interacción durante el mes de septiembre.

A través de los canales de atención escrito y redes sociales, no se registraron solicitudes ciudadanas durante el período de análisis.

Por otra parte, la tipología de mayor demanda corresponde a las peticiones de interés particular, con un total de seiscientas ochenta y dos (682) solicitudes. Le siguen las peticiones de interés general, con ciento ochenta y seis (186) peticiones ciudadanas; Asimismo, se registraron doce (12) solicitudes de acceso a la información, nueve (9) solicitudes de consulta, seis (6) quejas, cuatro (4) denuncias por presuntos actos de corrupción, cuatro (4) reclamos y, finalmente, dos (2) solicitudes de copia.

Finalmente, el asunto con mayor recurrencia continúa siendo la solicitud de expedición de concepto técnico, servicio que mantiene la mayor demanda por parte de la ciudadanía. Durante el período analizado, este asunto registró un total de mil ocho (1008) solicitudes.

La información anteriormente presentada se encuentra basada en la base de datos remitida por la Veeduría Distrital.

Finalmente, el asunto reiterado continúa siendo la solicitud de expedición de concepto técnico, servicio que mantiene la mayor demanda por parte de la ciudadanía. Este asunto registra un total de ochocientas cuatro (804) solicitudes.

La información anteriormente descrita se encuentra sustentada en la base de datos remitida por la Veeduría Distrital.

RECOMENDACIONES

Es fundamental incluir una orientada a la calidad de la información: debemos verificar las consultas para identificar si se trata de un error de clasificación (peticiones que debieron ser solicitudes de información). De confirmarse esto último, incluiremos la recomendación de adelantar jornadas de capacitación al equipo para asegurar la correcta tipificación de las PQRS, evitando así que se distorsionen los indicadores de transparencia.

FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NÚÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORTATIVA

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

Realizo: Yenifer Alexandra Albarracín, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)