UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD AGOSTO 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 5
6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO 6
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS 6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN) 7
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO 7
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO 8
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE 9
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE 9
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 **agosto de 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 Único Sectorial Distrital 640 de 2025** en lo referente a las directrices unificadas de transparencia, acceso a la información 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 Distrital 001 de 2026** de la Secretaría General, referente al Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0, y el **Decreto Distrital 207 de 2026**, que regula el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la estrategia de atención omnicanal en el Distrito Capital.

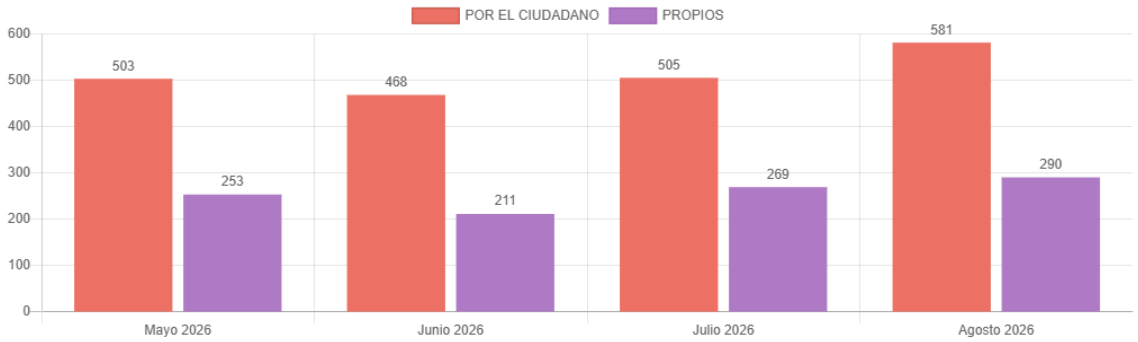
El presente informe constituye una herramienta estratégica para evaluar la interacción ciudadana, identificar oportunidades de mejora institucional y consolidar la transparencia. De este modo, la UAECOB reafirma su compromiso misional de prevención y atención de emergencias, fortaleciendo la confianza 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 ochocientos setenta y uno (871) 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 noventa y siete (97) 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

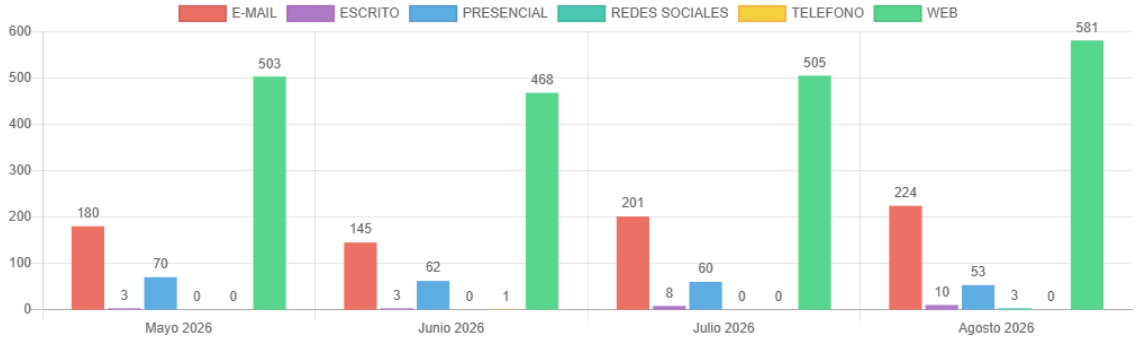
NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registró inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN:

En relación con los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de agosto de 2026, se evidencia que el canal web continúa consolidándose como el principal medio de recepción, con un total de quinientos ochenta y un (581) peticiones registradas.

En segundo lugar se ubicó el canal de correo electrónico, mediante el cual se recibieron doscientos veinticuatro (224) solicitudes. Por su parte, el canal presencial registró la atención de cincuenta y tres (53) peticiones en los puntos de atención. Finalmente, el canal escrito aportó diez (10) radicaciones y las redes sociales oficiales registraron tres (3) casos, mientras que el canal telefónico no reportó solicitudes durante el período.

Gráfica No.2 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

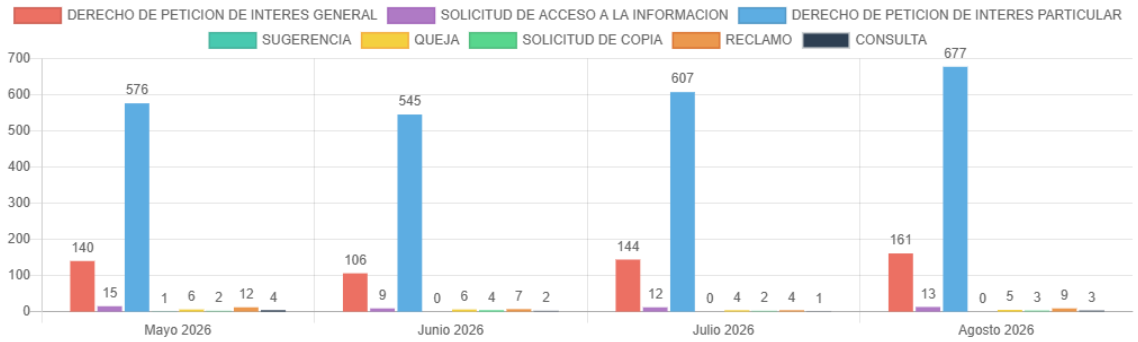
De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas “Bogotá te Escucha” para el mes de agosto es el canal más utilizado por la ciudadanía, debido a su fácil acceso y tiempos de respuesta.
Por otra parte, los canales de correo electrónico y atención presencial continúan siendo influyentes entre los ciudadanos al momento de solicitar información a la entidad. En tanto, los canales de atención escrita y redes sociales presentan los niveles más bajos de interacción por parte de la ciudadanía, mientras que el canal telefónico no registra interacción.

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 77,7% del total, seiscientos setenta y siete (677) peticiones. En segundo lugar, se ubicó la categoría de “derecho de petición de interés general”, con una participación del 18,5%, equivalente a ciento sesenta y uno (161) peticiones. Por su parte, las demás tipologías de peticiones registraron participaciones inferiores al 2%.
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 cincuenta y uno (51) peticiones, las cuales fueron remitidas, de acuerdo con su competencia, a las siguientes entidades: Secretaria distrital de gobierno; Secretaria distrital de salud; Instituto distrital de gestión de riesgos; Enel Colombia s.a. esp; Secretaria distrital de ambiente; Instituto distrital de las artes - Idartes; Empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá; Instituto de desarrollo urbano - idu; Secretaria de educación del distrito; Secretaria distrital de integración social; Secretaria distrital de movilidad; Vanti s.a. esp; Secretaria distrital de seguridad.

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

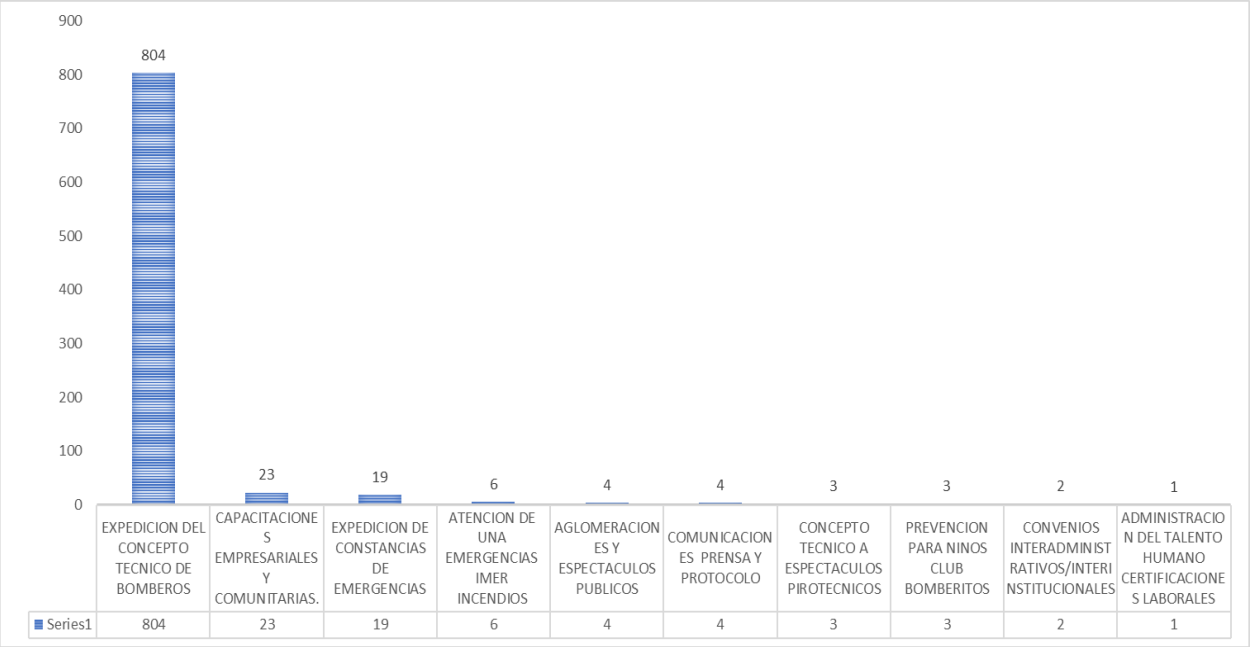
Durante el mes de agosto se realizó el cierre de seiscientos veintiún (621) peticiones. De este total, cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) fueron gestionadas por el Equipo de Servicio a la

Ciudadanía, consolidándose como la dependencia con mayor participación en la atención de solicitudes. En segundo lugar, la Subdirección de Gestión del Riesgo, con ochenta y nueve (89) seguida por la Oficina Asesora de Planeación gestionó setenta y cuatro (74) peticiones. Las demás dependencias registraron una participación inferior al dos por ciento (2%) 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 agosto de la presente anualidad fue la "Expedición del Concepto Técnico de Bomberos a Establecimientos de Comercio de Servicio", con ochocientos cuatro (804) solicitudes, equivalente al 92,10%, todos los demás subtemas tuvieron una demanda inferior al 3%, o veintitrés (23) 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 agosto 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	0	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0	1,1	3,04	0	5	1,86	0	1,92	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	12,69	12,58	0	0	13	0	8	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	0	10,33	0	6	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	11,57	12	0	8,5	17	0	6	16
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	15	15,25	0	15	15	0	0	0

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 agosto se encontraron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea.

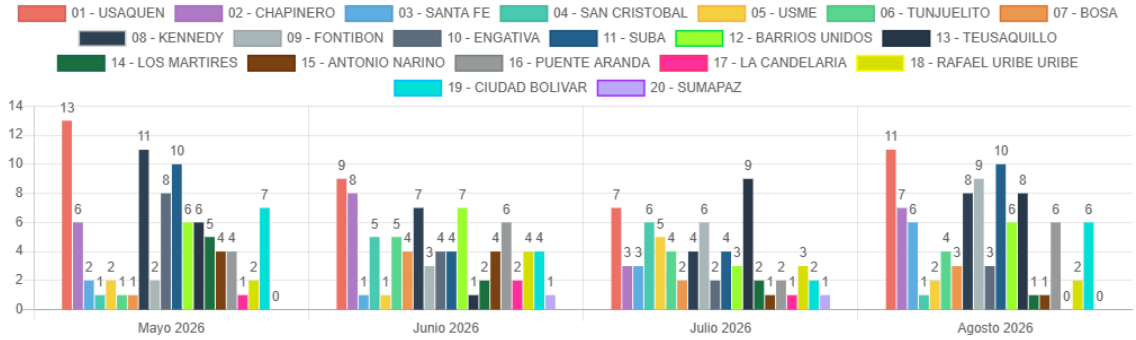
Para el mes de agosto de 2026 se evidencian respuestas extemporáneas sobre las cuales se implementó comunicación directa con los designados de las áreas con el fin de reforzar y fortalecer su conocimiento respecto al funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá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

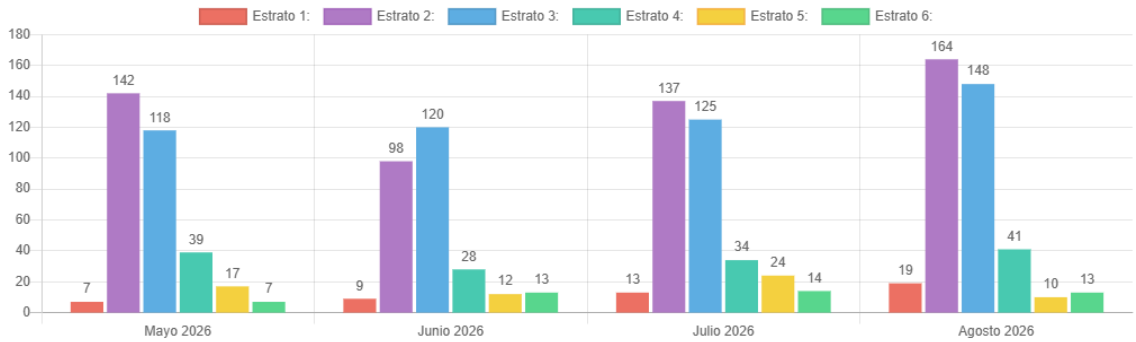
La gráfica anterior presenta la distribución de las peticiones recibidas por localidad, lo que permite identificar la participación de la ciudadanía en relación con los servicios y trámites requeridos ante la entidad. No obstante, se evidencia que, al momento de registrar algunas peticiones, determinados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

De acuerdo con la información registrada, la localidad de Usaquén presentó el mayor número de peticiones, con once (11) registros, seguida de Suba, con diez (10). Por su parte, Fontibón registró nueve (9) peticiones, mientras que Teusaquillo y Kennedy reportaron ocho (8) registros cada una. Chapinero presentó siete (7) peticiones; asimismo, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Puente Aranda y Santa Fe registraron seis (6) peticiones cada una. A su vez, Tunjuelito reportó cuatro (4) solicitudes.

De igual manera, las localidades de Bosa y Engativá registraron tres (3) peticiones cada una. Por otra parte, Rafael Uribe Uribe y Usme presentaron dos (2) solicitudes cada una. Finalmente, Los Mártires, Antonio Nariño y San Cristóbal registraron una (1) petición cada una.
En consecuencia, la distribución evidencia una mayor concentración de peticiones en las localidades de Usaquén, Suba y Fontibón, 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 agosto el estrato dos (2) registró la mayor participación dentro del total de peticiones analizadas, con

ciento sesenta y cuatro (164) solicitudes, equivalentes al 41,5 % del total. En segundo lugar, se ubicó el estrato tres (3), con ciento cuarenta y ocho (148) solicitudes, correspondientes al 37,4 % de participación. Por su parte, el estrato cuatro (4) registró cuarenta y un (41) solicitudes, equivalentes al 10,3 % del total, mientras que el estrato uno (1) presentó diecinueve (19) solicitudes, correspondientes al 4,8 %.

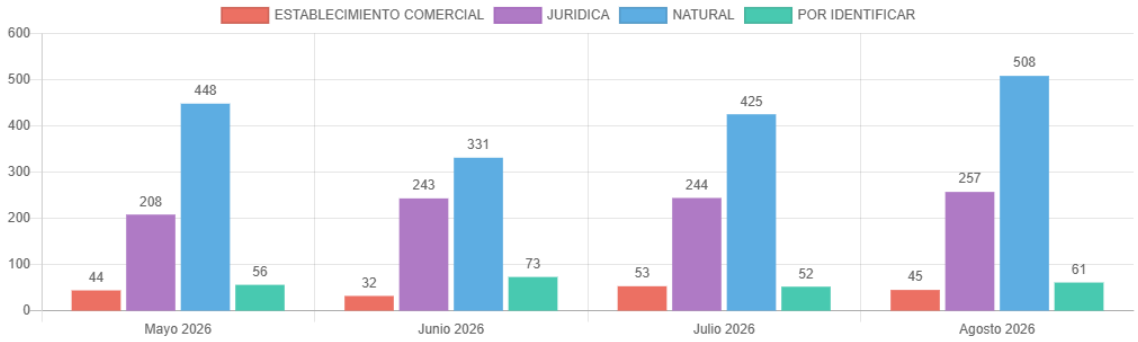
En cuanto a los estratos cinco (5) y seis (6), cada uno registró una participación inferior al 3,5 %, de acuerdo con la información consolidada correspondiente al período objeto de análisis.
Los resultados permiten identificar la distribución de las peticiones de acuerdo con el estrato socioeconómico reportado, evidenciando el nivel de participación de los diferentes grupos frente al total de solicitudes registradas durante el mes de agosto.

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

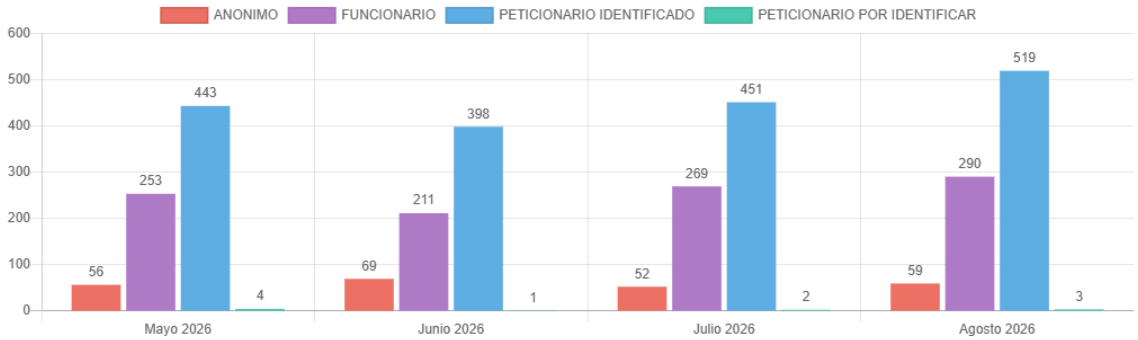
Como se observa en la gráfica anterior, durante el mes de agosto la mayor participación por tipo de requirente correspondió a las personas naturales, con un total de quinientos ocho (508) registros. En segundo lugar, se ubicaron las personas jurídicas, con doscientos cincuenta y siete (257) registros, seguidas de los ciudadanos sin identificar que registraron sesenta y una solicitudes. Finalmente, establecimientos comerciales registraron cuarenta y cinco (45) 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 diecinueve (519) peticiones, constituyéndose en el grupo con mayor participación. Le siguió la categoría “funcionario”, con doscientos noventa (290) peticiones, las cuales fueron radicadas a través de los distintos

puntos de atención de la UAECOB. Por su parte, la categoría “Anónimo” registró cincuenta y nueve (59) peticiones, mientras que en la categoría “Peticionario por identificar” se registran tres (3) peticiones durante el mes de agosto.

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 agosto 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 agosto de 2026, se gestionaron un total de ochocientas setenta y una (871) 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 quinientas ochenta y una (581) peticiones. Le sigue el canal de correo electrónico (e-mail), mediante el cual se gestionaron doscientas veinticuatro (224) solicitudes.

Asimismo, a través del canal presencial se registraron cincuenta y tres (53) peticiones durante el periodo analizado.

En términos generales, estos resultados permiten identificar una mayor utilización de los canales virtuales para la presentación y gestión de las peticiones ciudadanas durante el mes de agosto de 2026.

Finalmente, el canal escrito presentó una participación de diez (10) peticiones; el canal de redes sociales registró tres (3) peticiones; y, por su parte, a través del canal telefónico no se presentó ninguna petición.

Por otro lado, la tipología de mayor demanda corresponde a las peticiones de interés particular, con un total de seiscientas setenta y siete (677) solicitudes. A su vez, las peticiones de interés general registraron ciento sesenta y una (161) solicitudes ciudadanas.

Asimismo, se recibieron trece (13) peticiones relacionadas con solicitudes de acceso a la información, nueve (9) reclamos, cinco (5) peticiones por queja, tres (3) solicitudes de consulta y tres (3) solicitudes de copia.

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

Fortalecimiento de la Tipificación de PQRS: Se recomienda adelantar jornadas de capacitación técnica y actualización dirigidas al equipo operativo de Servicio a la Ciudadanía, con el objetivo de optimizar la correcta clasificación de las consultas y solicitudes de acceso a la información desde el primer filtro de entrada, evitando distorsiones en las métricas de transparencia institucional.

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)

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