



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

TABLA DE CONTENIDO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ	3
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.....	5
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN).....	6
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	7
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	8
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	9
13. RECIBIDAS POR TRASLADO.....	9
14. PENDIENTES	9
CONCLUSIONES	10
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 marzo 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 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 ochocientos cincuenta y siete (857) requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con el mes inmediatamente anterior, se registra una disminución de un caso en el número de requerimientos.

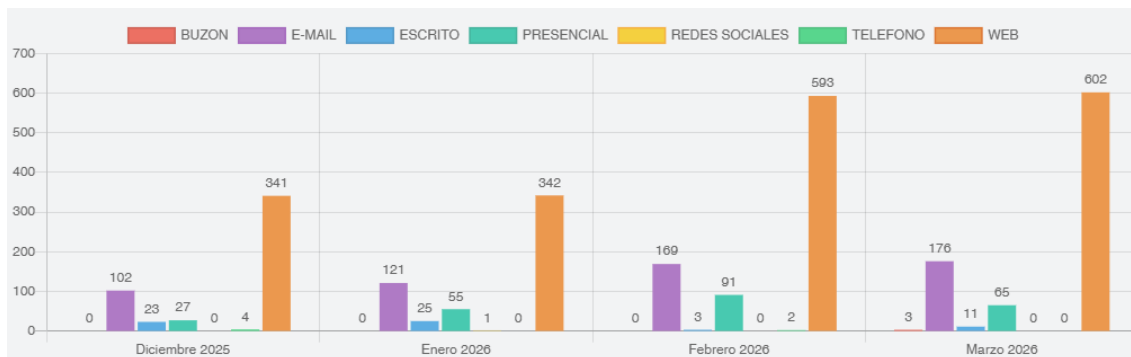
Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Equipo de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Gestión del Riesgo.

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 observa que el canal web registró la mayor demanda, con seiscientos dos (602) solicitudes, seguido del correo electrónico con ciento setenta y seis (176). Asimismo, se reportaron sesenta y cinco (65) solicitudes a través de otros canales, once (11) por medio escrito, tres (3) mediante buzón, y ninguna (0) a través de los canales telefónico y de redes sociales.

Gráfica No.1 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 marzo es el canal más utilizado por la ciudadanía, debido a su fácil acceso y tiempos de respuesta.

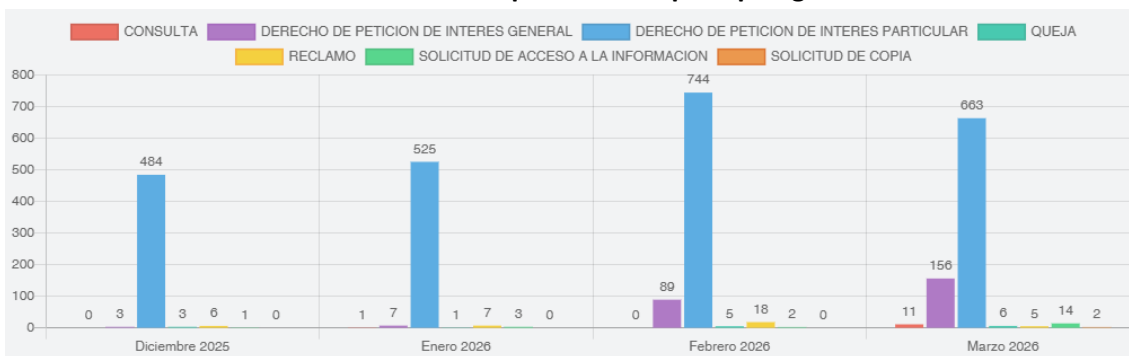
Por otra parte, los canales de correo electrónico y atención presencial continúan siendo influyentes entre los ciudadanos al momento de solicitar información a la entidad. En tanto, los canales de atención escrita y buzón presentan los niveles más bajos de interacción por parte de la ciudadanía, mientras que los canales de redes sociales y telefónico no registran 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. 2 Requerimientos por tipologías



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

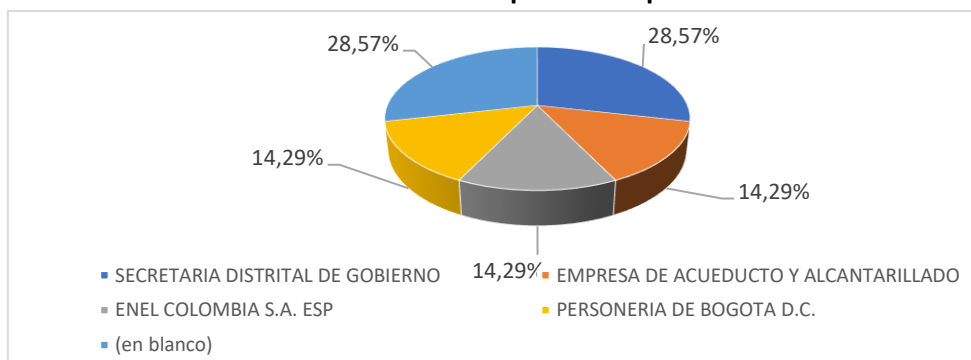
La tipología con mayor participación fue la correspondiente al “derecho de petición de interés particular”, la cual representó el 77,4% del total, seiscientos sesenta y tres (663) peticiones. En segundo lugar, se ubicó la categoría de “derecho de petición de interés general”, con una participación del 18,2%, equivalente a ciento cincuenta y seis (156) peticiones. Por su parte, las demás tipologías de peticiones registraron participaciones inferiores al 1,6 %.

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 siete (7) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades: Secretaría de Gobierno, Acueducto, Personería de Bogotá y ENEL Colombia. Asimismo, se identificaron dos peticiones que no cuentan con una entidad asignada.

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia

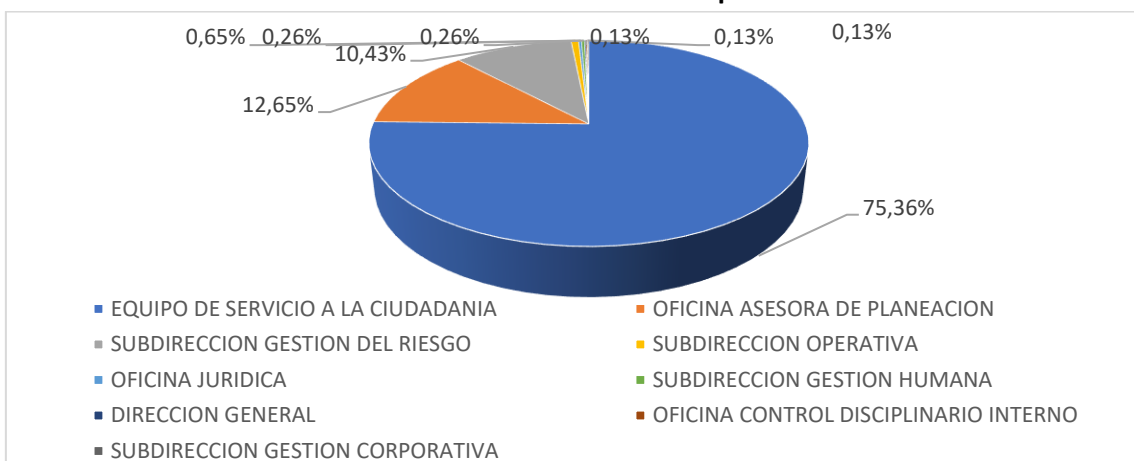


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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.

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva



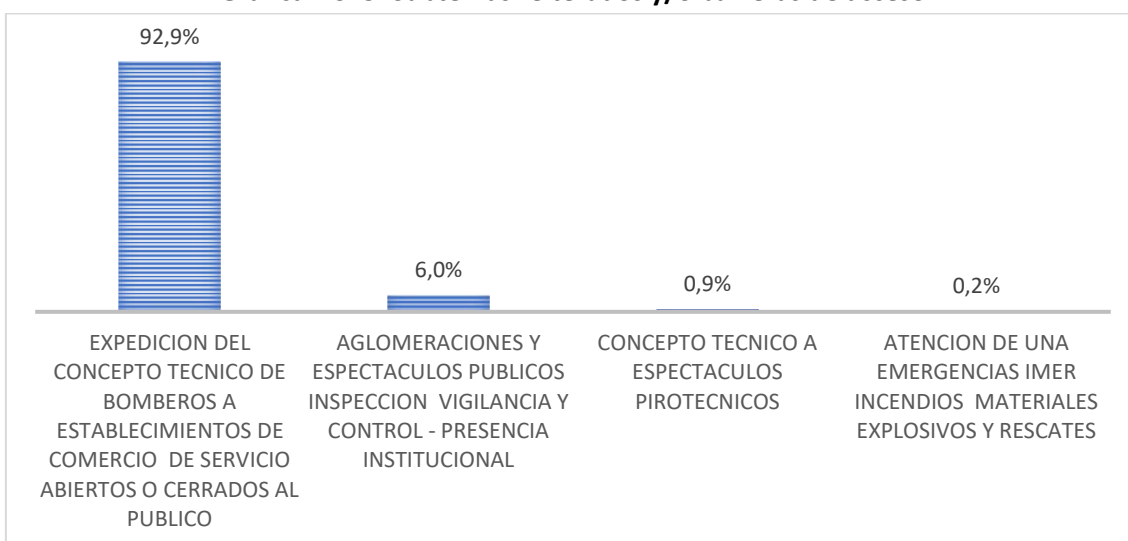
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Durante el mes de marzo se cerraron setecientos sesenta y siete (767) peticiones. De estas, quinientas setenta y ocho (578) fueron gestionadas por el Equipo de Servicio a la Ciudadanía; en segundo lugar, la Oficina Asesora de Planeación atendió noventa y siete (97) solicitudes, y la Subdirección de Gestión del Riesgo gestionó ochenta (80). Por su parte, las demás dependencias registraron una participación inferior al 1 %.

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 No. 5. 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 marzo de la presente anualidad fue la “Expedición del Concepto Técnico de Bomberos a Establecimientos de Comercio de Servicio”, con cuatrocientos tres (403) solicitudes, equivalente al 92.9%, todos los demás subtemas tuvieron una demanda inferior al 6%, o treinta y un (31) 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 marzo 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 1 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Total
DIRECCION GENERAL	0	0	15	18,5	0	0	0	0	34
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0	2,57	3,66	1	11,57	1,86	2	25
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	9,61	9,59	0	0	7	0	27
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	11	0	0	0	0	0	0	11
OFICINA JURIDICA	0	0	0	13,25	0	0	0	0	13
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	0	2	0	0	0	0	2
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	10,42	10,02	15	5,75	0	0	41
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	0	13,4	0	0	0	0	13
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	15	16	15	13	0	0	59

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

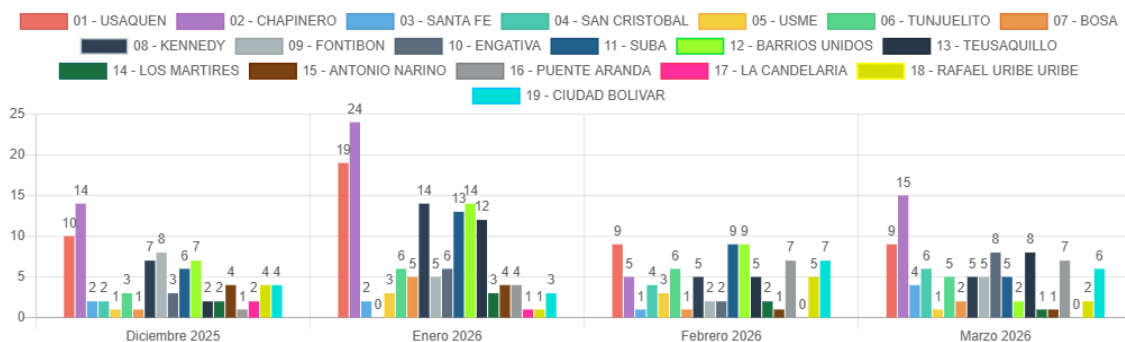
Para el mes de marzo de 2026 se evidencian respuestas extemporáneas sobre las cuales se implementó comunicación directa con los designados de las áreas con el fin de reforzar y fortalecer su conocimiento respecto al funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá 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. 6 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

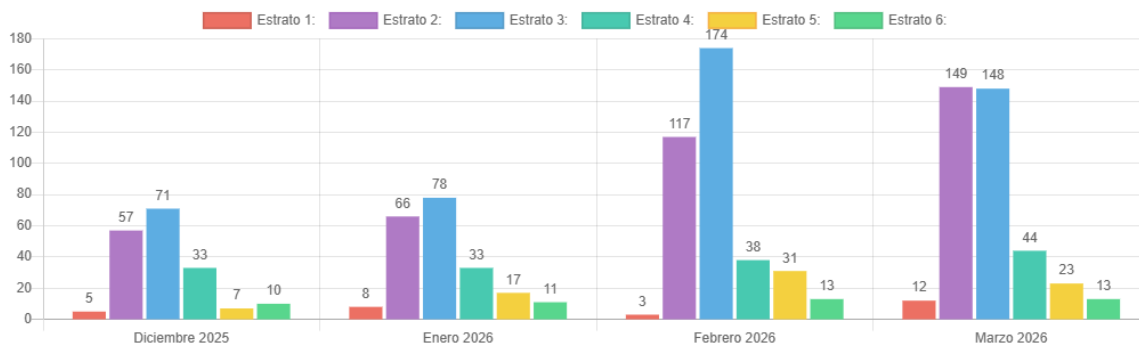
La gráfica anterior presenta la distribución de las peticiones por localidades, evidenciando la participación de la ciudadanía respecto a los servicios requeridos a la entidad. Se observa que, al momento de registrar las peticiones, en algunos casos los usuarios omiten reportar la localidad de ocurrencia de los hechos.

En este contexto, la localidad de Chapinero se destaca con el mayor número de registros, alcanzando quince (15), seguida por Usaquéen con nueve (9) registros, y por las localidades de Teusaquillo y Engativá, con ocho (8) registros cada una.

Por otra parte, la localidad de Puente Aranda registró siete (7) peticiones; Ciudad Bolívar y San Cristóbal, seis (6) cada una; mientras que Fontibón, Suba, Kennedy y Tunjuelito presentaron cinco (5) registros cada una. A su vez, la localidad de Santa Fe reportó cuatro (4) registros. Las demás localidades registraron una participación igual o inferior a dos (2) solicitudes cada una.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 7 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

De conformidad con lo señalado en la gráfica anterior, para el mes de diciembre, el estrato que más participó activamente en las peticiones fue el 3 con cuarenta y nueve (49) solicitudes, lo que equivale al 39.52%, seguido del estrato 2 con una participación de treinta y tres (33) solicitudes, equivalente a un 26.61%, mientras que el estrato 4 tuvo una participación de diecinueve (19) solicitudes, equivalente al 15,32%. El reporte porcentual de los ciudadanos correspondientes a los estratos 1, 5 y 6, fue inferior al 8%.

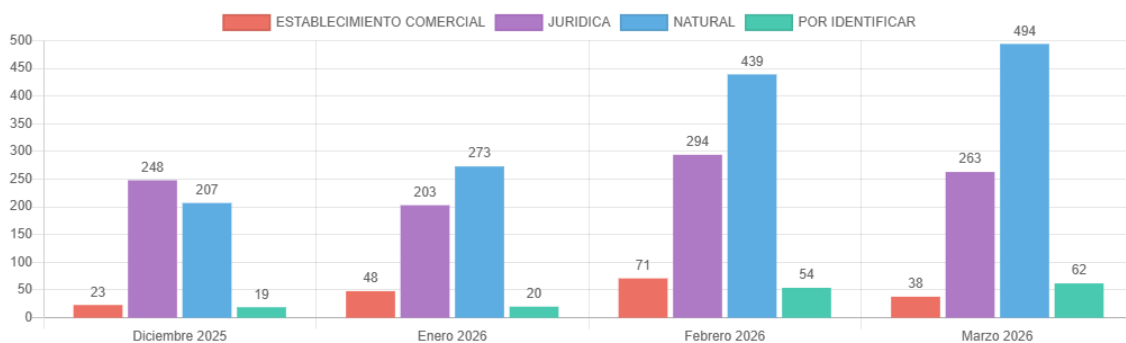
Estos porcentajes y cifras indican la distribución de participación por estrato, reflejando cómo cada uno contribuye en términos porcentuales y numéricos al total de participación registrada en la gráfica.

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

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. 8 Participación por tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

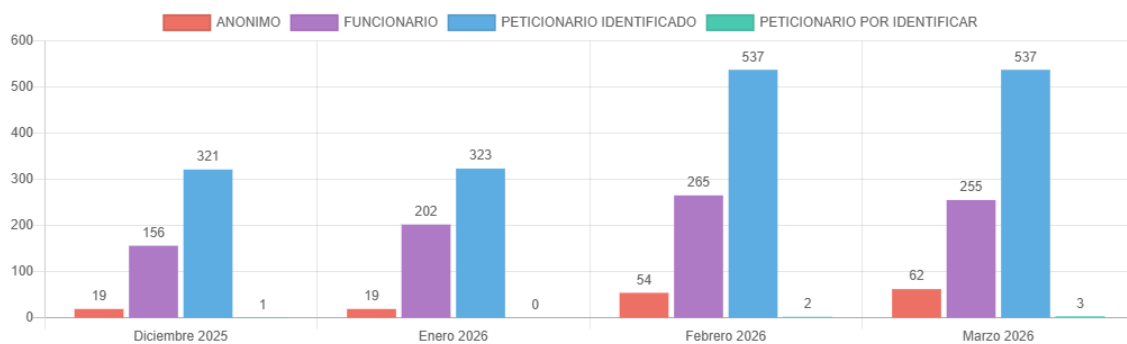
Como se observa en la gráfica anterior, la mayor participación por tipo de requirente durante el mes de marzo correspondió a ciudadanos identificados como persona natural, con cuatrocientos

noventa y cuatro (494) registros. En segundo lugar, se ubicaron las personas jurídicas con doscientos sesenta y tres (263) registros, seguidas por sesenta y dos (62) ciudadanos sin identificar. Finalmente, se registraron treinta y ocho (38) solicitudes correspondientes a establecimientos comerciales.

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 fin de caracterizar a los usuarios de los canales de recepción de acuerdo con su rol. En este sentido, la categoría “Peticionario identificado” registró quinientas treinta y siete (537) peticiones; “funcionario”, doscientas cincuenta y cinco (255) peticiones, las cuales fueron radicadas a través de los diferentes puntos de atención de la UAECOB; “Anónimo”, sesenta y dos (62) peticiones; y, finalmente, “Peticionario por identificar” reportó tres (3) peticiones.

Gráfica No. 09 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 seis (6) 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 marzo 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 marzo de 2026 se gestionaron un total de ochocientas cincuenta y siete (857) peticiones ciudadanas.

En lo que respecta a los canales de atención, se evidencia que el medio web continúa siendo el más utilizado, registrando seiscientos dos (602) peticiones. Le sigue el canal de correo electrónico, con ciento setenta y seis (176) solicitudes. Por su parte, el canal presencial reportó sesenta y cinco (65) peticiones, dentro del total de interacciones gestionadas durante el mes de marzo.

Finalmente, el canal escrito registró once (11) peticiones, mientras que los canales telefónicos y de redes sociales no presentaron participación durante el periodo analizado.

A través de los canales de buzón de sugerencias se registraron tres (3) solicitudes durante el periodo evaluado.

Por otra parte, la tipología de mayor demanda corresponde a las peticiones de interés particular, con un total de seiscientos sesenta y tres (663) solicitudes. A su vez, las peticiones de interés general registraron una participación de ciento cincuenta y seis (156) peticiones ciudadanas.

Finalmente, el asunto recurrente continúa siendo la solicitud de expedición de conceptos técnicos, servicio que concentra la mayor demanda por parte de la ciudadanía. Este registró un total de novecientos sesenta (960) solicitudes durante el periodo analizado.


La información anteriormente expuesta se fundamenta en la base de datos remitida por la Veeduría Distrital.

Este informe nos indica cómo los ciudadanos utilizan el canal web por la oportuna respuesta que se obtiene en los canales de interacción para comunicarse con Bomberos Bogotá.

RECOMENDACIONES

Es fundamental tener en cuenta 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).

Por otra parte, como tarea recurrente se debe reforzar los conocimientos de servicio a la ciudadanía a través de jornadas de capacitación para asegurar la correcta tipificación de las PQRS.



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