



BOMBEROS BOGOTÁ
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
JULIO 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



BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

La Subdirección de Gestión Corporativa de Bomberos Bogotá, 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 julio 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.

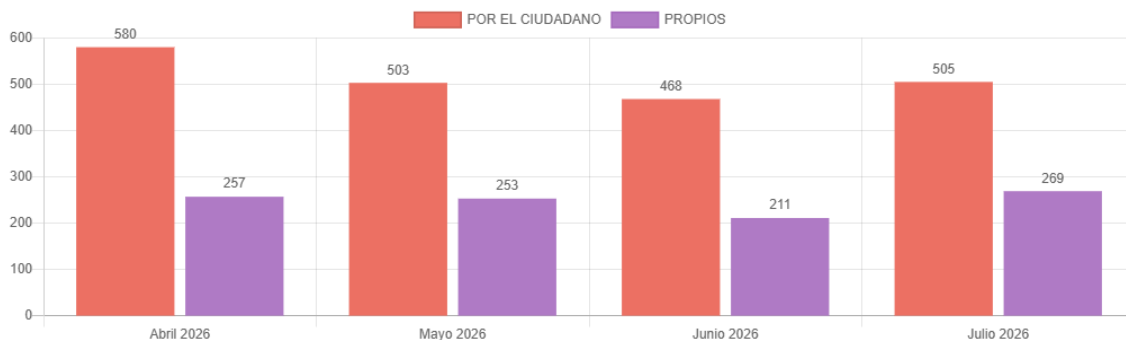
El presente informe constituye una herramienta estratégica para evaluar la interacción ciudadana, identificar oportunidades de mejora institucional y consolidar la transparencia, de este modo, Bomberos Bogotá reafirma su compromiso misional de prevención y atención de emergencias, fortaleciendo la confianza 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 setecientos setenta y cuatro (774) 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 cinco (95) 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



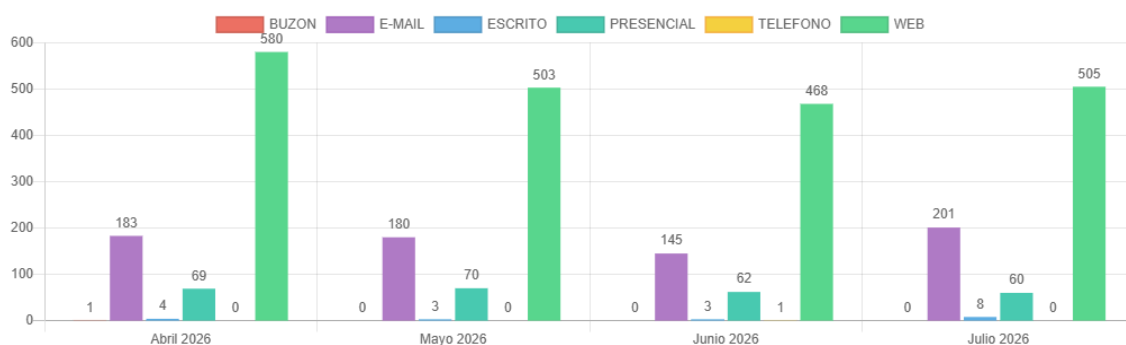
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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 julio, se evidencia que el canal web continúa consolidándose como el principal medio de recepción de solicitudes, con un total de quinientas cinco (505) peticiones registradas. En segundo lugar, se encuentra el canal de correo electrónico, mediante el cual se recibieron doscientas una (201) solicitudes. Por su parte, el canal presencial registró la atención de sesenta (60) peticiones. Adicionalmente, se radicaron ocho (8) solicitudes por medio escrito. En conjunto, estas cifras corresponden al total de interacciones gestionadas por la entidad durante el mes de julio.

Gráfica No.2 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

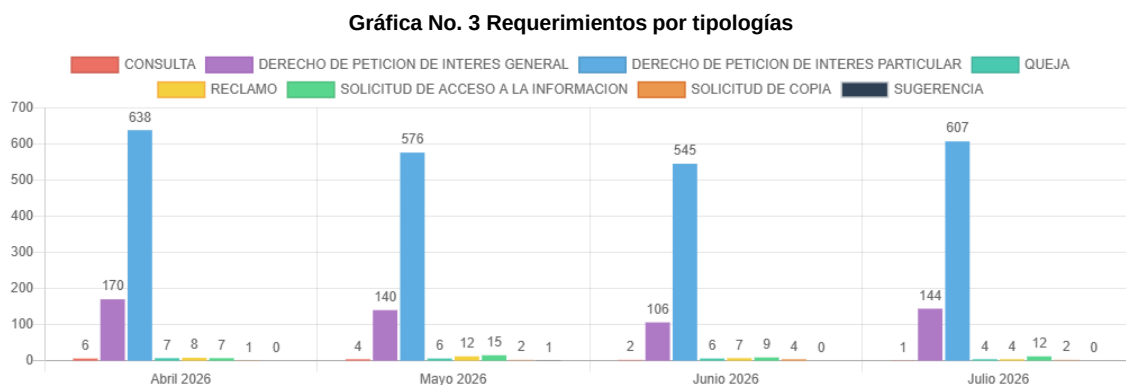
De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas “Bogotá te Escucha” para el mes de julio es el canal más utilizado por la ciudadanía, debido a su fácil acceso y tiempos de respuesta.

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, el canal de atención escrito presenta el nivel más bajo de interacción por parte de la ciudadanía, mientras que los canales telefónico y buzón no registran interacciones.

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:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

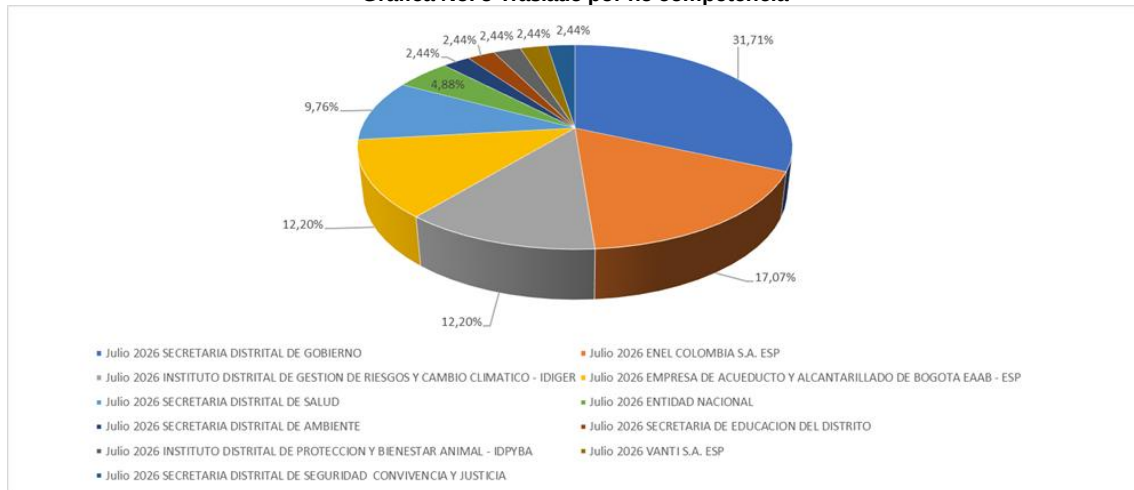
La tipología con mayor participación correspondió al “derecho de petición de interés particular”, con un total de seiscientos siete (607) peticiones, equivalentes al 78,4 % del total de solicitudes registradas. En segundo lugar, se ubicó el “derecho de petición de interés general”, con ciento cuarenta y cuatro (144) peticiones, que representan el 18,6 % del total. Por su parte, la categoría “solicitud de acceso a la información” registró doce (12) peticiones, correspondientes al 1,6 % de participación. Asimismo, las categorías “queja” y “reclamo” registraron cuatro (4) peticiones cada una, con una participación individual del 0,5 %. Adicionalmente, la “solicitud de copia” presentó dos (2) peticiones, equivalentes al 0,3 % del total. Finalmente, la categoría “consulta” registró una (1) petición, correspondiente al 0,1 % de participación.

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 cuarenta y una (41) peticiones, las cuales fueron remitidas, de acuerdo con su competencia, a las siguientes entidades: Secretaría Distrital de Gobierno; Enel Colombia S.A. E.S.P.; Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER); Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. (EAAB); Secretaría Distrital de Salud; Secretaría Distrital de Ambiente; Secretaría de Educación del Distrito; Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA); Vanti S.A. E.S.P.; y Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

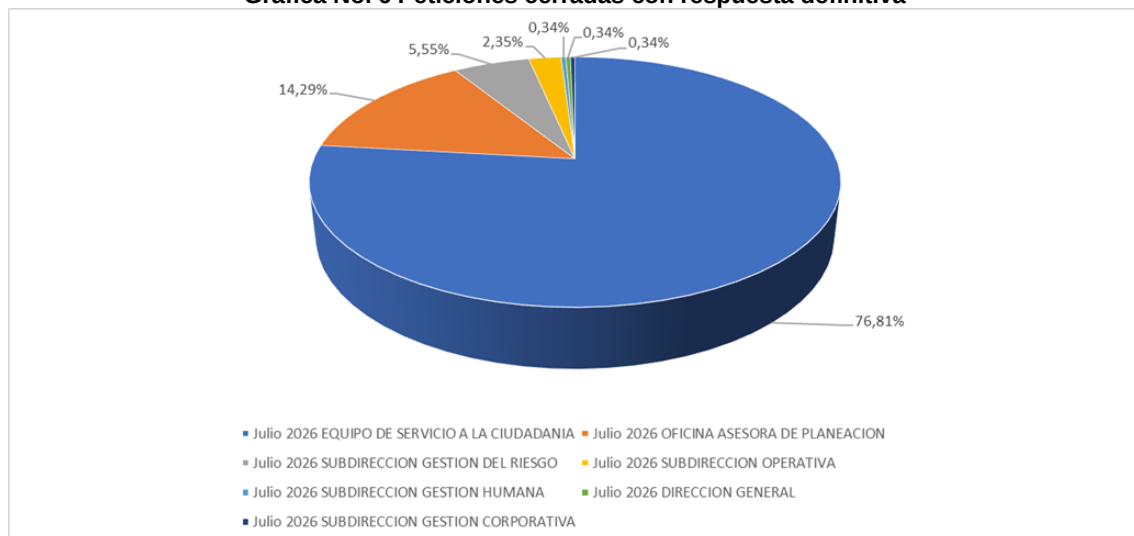


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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 julio se realizó el cierre de quinientos noventa y cinco (595) peticiones. De este total, cuatrocientos cincuenta y siete (457) 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 ochenta y cinco (85) peticiones, seguida por la Subdirección de Gestión del Riesgo, con treinta y tres (33). Las demás dependencias registraron una participación inferior al tres por ciento (3%) 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 julio de la presente anualidad fue la “Expedición del Concepto Técnico de Bomberos a Establecimientos de Comercio de Servicio”, con ochocientos veinticuatro (824) solicitudes, equivalente al 95,93%, todos los demás subtemas tuvieron una demanda inferior al 2%, o trece (13) 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 julio 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	Redamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
DIRECCION GENERAL	0	0	0	10,67	0	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	1,18	3,67	0	0	1	0	2,29	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	12,83	11,88	0	0	8,5	0	0	10
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	7	14,5	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	13,6	14,22	0	0	20,5	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	15	14,5	0	0	12	0	9	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	15	14,5	0	15	0	0	0	10

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

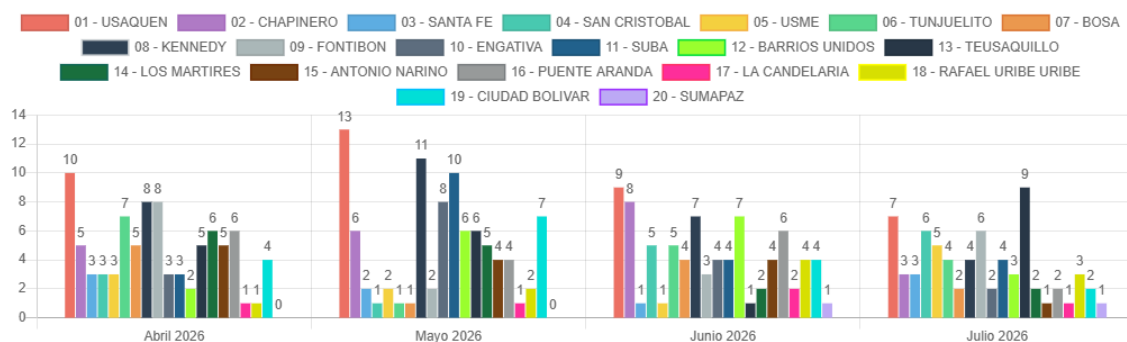
Para el mes de julio de 2026 se evidencian respuestas extemporáneas sobre las cuales se implementó comunicación directa con los designados de las áreas con el fin de reforzar y fortalecer su conocimiento respecto al funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá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

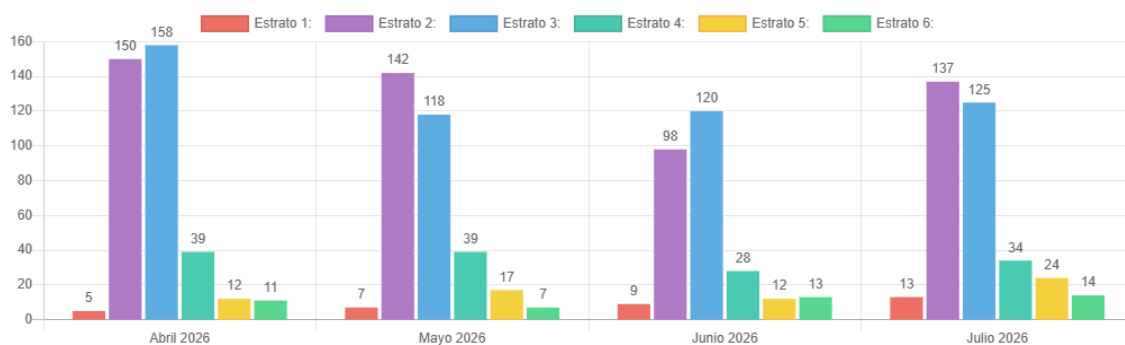
La gráfica anterior presenta la distribución de las peticiones recibidas por localidad, lo que permite identificar la participación de la ciudadanía en relación con los servicios y trámites requeridos ante la entidad. No obstante, se evidencia que, al momento de registrar algunas peticiones, determinados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

En este contexto, la localidad de Teusaquillo registró el mayor número de peticiones, con nueve (9) casos, seguida de Usaquén, con siete (7) registros. Por su parte, Fontibón y San Cristóbal presentaron seis (6) peticiones cada una, mientras que Usme registró cinco (5) solicitudes. Asimismo, las localidades de Kennedy, Tunjuelito y Suba reportaron cuatro (4) peticiones cada una.

Por otro lado, las localidades de Rafael Uribe Uribe, Chapinero, Santa Fe y Barrios Unidos registraron tres (3) solicitudes cada una. A su vez, Ciudad Bolívar, Puente Aranda, Engativá y Bosa presentaron dos (2) registros respectivamente. Finalmente, las demás localidades evidenciaron una participación equivalente a una (1) petición por localidad.

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 julio el estrato dos (2) registró la mayor participación en el total de peticiones, con ciento treinta y siete (137) solicitudes, equivalentes al 39,5 % del total. Le siguió el estrato tres (3), con ciento veinticinco (125) solicitudes, correspondientes al 36,0 % de participación. Por su parte, el estrato cuatro (4) registró treinta y cuatro (34) solicitudes, equivalentes al 9,8 % del total, mientras que el estrato cinco (5) presentó veinticuatro (24) solicitudes, correspondientes al 6,9 %.

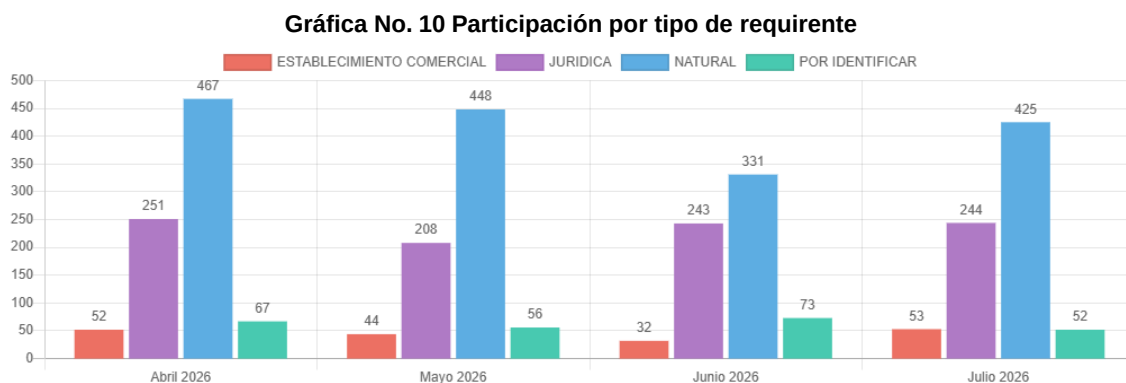
En cuanto a los estratos uno (1) y seis (6), cada uno presentó una participación inferior al 4 %, de acuerdo con el reporte consolidado correspondiente al período analizado.

Estas cifras permiten evidenciar la distribución de la participación ciudadana según el estrato socioeconómico, facilitando la identificación del nivel de participación de cada grupo frente al total de peticiones registradas durante el mes.

Cabe señalar que el presente análisis no incluye las peticiones recibidas por traslado de otras entidades, toda vez que estas serán caracterizadas y reportadas por la entidad que realizó 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”:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

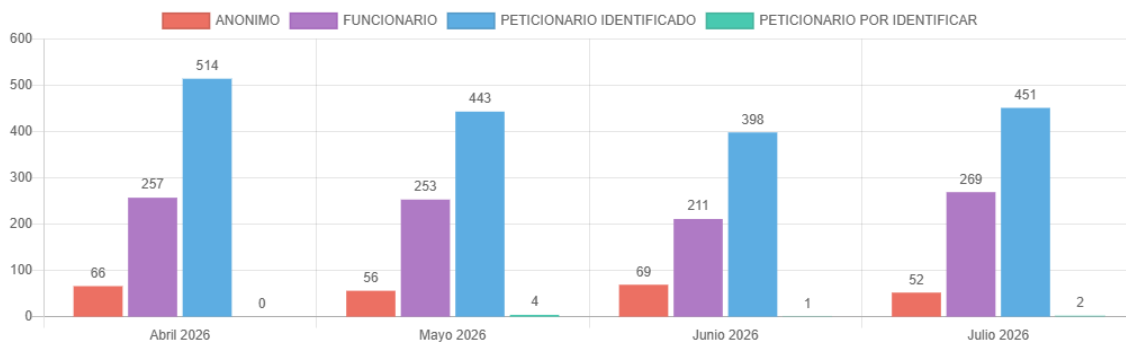
Como se observa en la gráfica anterior, durante el mes de julio la mayor participación por tipo de requirente correspondió a las personas naturales, con un total de cuatrocientos veinticinco (425) registros. En segundo lugar, se ubicaron las personas jurídicas, con doscientos cuarenta y cuatro (244) registros, seguidas de los establecimientos comerciales, que registraron cincuenta y tres (53) solicitudes. Finalmente, se identificaron cincuenta y dos (52) solicitudes presentadas por ciudadanos sin identificar.

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 cuatrocientos cincuenta y una (451) peticiones, constituyéndose en el grupo con mayor participación. Le siguió la categoría “funcionario”, con doscientos sesenta y nueve (269) peticiones, las cuales fueron radicadas a través de los distintos puntos de atención de Bomberos Bogotá. Por su parte, la categoría “Anónimo” registró cincuenta y dos (52) peticiones, mientras que en la categoría “Peticionario por identificar” se registran dos (2) peticiones durante el mes de julio.

Gráfica No. 11 Calidad por requirente

Gráfica 11 - Participación por calidad del 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 diecinueve (19) 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 Bomberos Bogotá no registra respuestas pendientes respecto del total de las peticiones radicadas durante el mes de julio 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 julio de 2026, se gestionó un total de setecientos setenta y cuatro (774) peticiones ciudadanas.

Durante el mes de julio de 2026, se evidencia que el canal web continúa siendo el medio de recepción más utilizado por la ciudadanía, con un total de quinientas cinco (505) peticiones. En segundo lugar, se encuentra el correo electrónico, mediante el cual se recibieron doscientas una (201) solicitudes.

El canal de atención presencial registró sesenta (60) peticiones, mientras que el canal escrito reportó ocho (8) solicitudes. En cuanto al canal de buzón, no se registraron peticiones durante el periodo evaluado. De igual manera, no se reportaron solicitudes recibidas a través del canal telefónico.

Por otra parte, la tipología de mayor demanda corresponde a las peticiones de interés particular, con un total de seiscientos siete (607) solicitudes. Le siguen las peticiones de interés general, con ciento cuarenta y cuatro (144) registros. Asimismo, se recibieron doce (12) solicitudes de

acceso a la información, cuatro (4) peticiones relacionadas con quejas y reclamos, y dos (2) solicitudes de copia.

Finalmente, el asunto con mayor recurrencia continúa siendo la solicitud de expedición de concepto técnico, consolidándose como el servicio de mayor demanda por parte de la ciudadanía. Durante el mes de julio, este trámite registró un total de ochocientas veinticuatro (824) solicitudes.

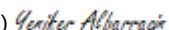
La información anteriormente presentada se encuentra basada en la base de datos remitida por SDQS Bogotá te Escucha

RECOMENDACIONES

Verificar 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 Corporativa
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Realizó: Yenifer Alexandra Albarracín, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC) 
Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC) 