



BOMBEROS BOGOTÁ

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD JUNIO 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.....	10
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 junio 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.

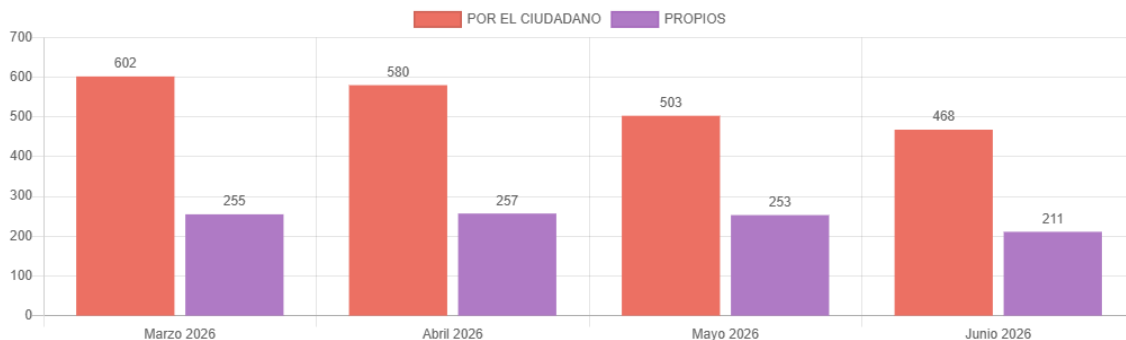
El presente informe constituye una herramienta estratégica para evaluar la interacción ciudadana, identificar oportunidades de mejora institucional y consolidar la transparencia, de este modo, la UAECOB reafirma su compromiso misional de prevención y atención de emergencias, fortaleciendo la confianza 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 seiscientos setenta y nueve (679) 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 setenta y siete (77) 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



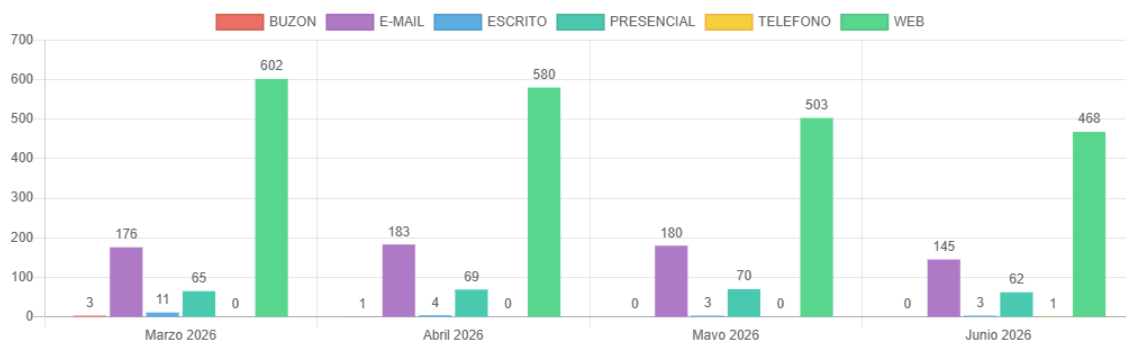
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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 junio, se evidencia que el canal web continúa consolidándose como el principal medio de recepción de solicitudes, al registrar un total de cuatrocientas sesenta y ocho (468) peticiones. En segundo lugar, se ubica el canal de correo electrónico, a través del cual se recibieron ciento cuarenta y cinco (145) solicitudes. Por su parte, el canal presencial registró la atención de sesenta y dos (62) peticiones. Adicionalmente, se radicaron tres (3) solicitudes por escrito y una (1) petición a través del canal telefónico. Estas cifras corresponden al total de interacciones gestionadas por la entidad durante el mes de junio.

Gráfica No.2 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

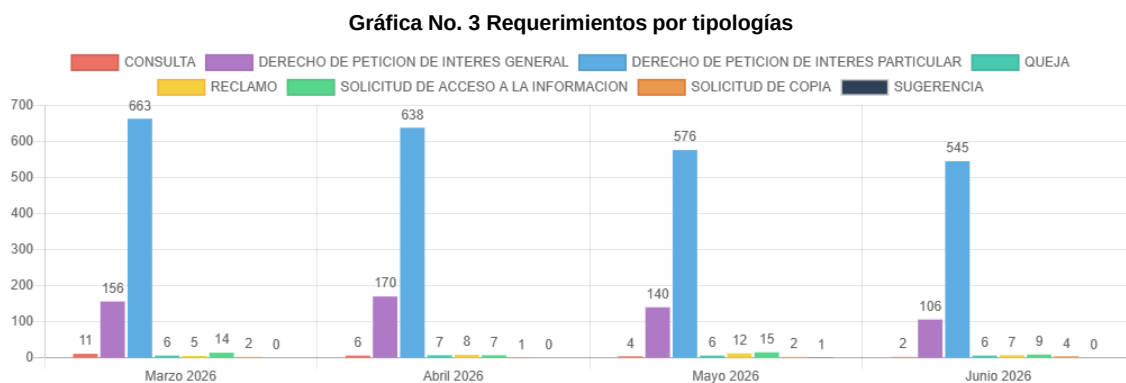
De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas “Bogotá te Escucha” para el mes de junio es el canal más utilizado por la ciudadanía, debido a su fácil acceso y tiempos de respuesta.

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 escrito y telefónico presentan los niveles más bajos de interacción por parte de la ciudadanía.

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

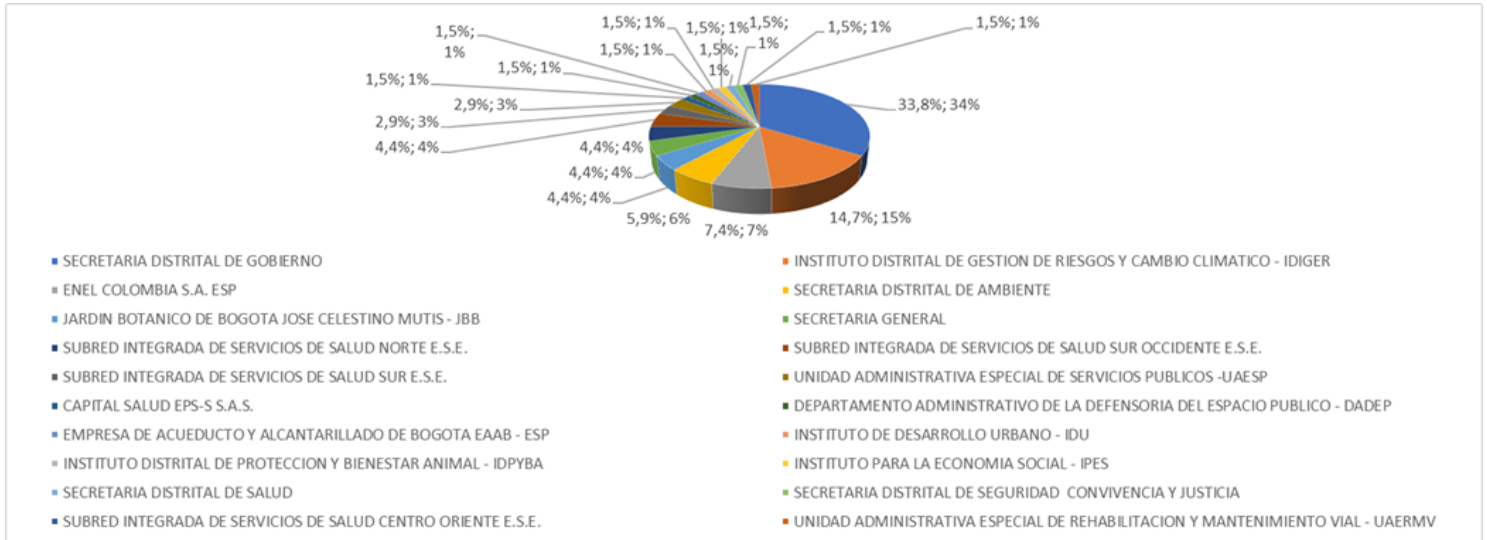
La tipología con mayor participación fue la correspondiente al “derecho de petición de interés particular”, la cual representó el 80,3% del total, quinientos cuarenta y cinco (545) peticiones. En segundo lugar, se ubicó la categoría de “derecho de petición de interés general”, con una participación del 15,6%, equivalente a ciento seis (106) 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 sesenta y ocho (68) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades: Secretaria distrital de gobierno, instituto distrital de gestión de riesgos y cambio climático – IDIGER, Enel Colombia s.a. ESP, secretaria distrital de ambiente, jardín botánico de Bogotá José celestino mutis – JBB, secretaria general, subred integrada de servicios de salud norte E.S.E, subred integrada de servicios de salud sur occidente E.S.E, subred integrada de servicios de salud sur E.S.E, unidad administrativa especial de servicios públicos -UAESP, capital salud EPS- S.A.S, departamento administrativo de la defensoría del espacio público – DADEP, empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP, instituto de desarrollo urbano – IDU, instituto distrital de protección y bienestar animal – IDPYBA, instituto para la economía social – IPES, secretaria distrital de salud, secretaria distrital de seguridad convivencia y justicia, subred integrada de servicios de salud centro oriente E.S.E y unidad administrativa especial de rehabilitación y mantenimiento vial – UAERMV.

Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

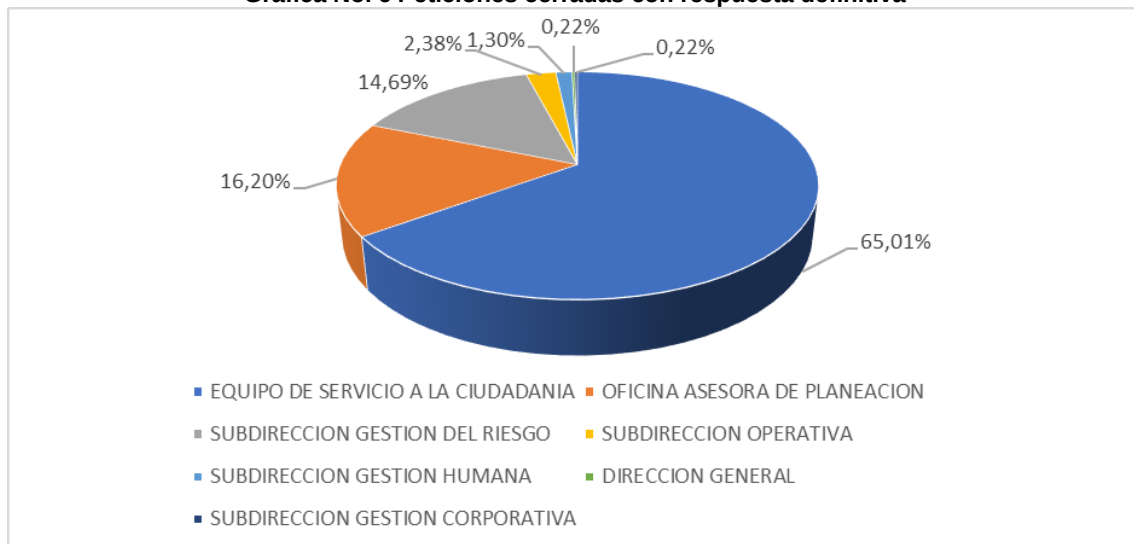


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

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 junio se realizó el cierre de cuatrocientas sesenta y tres (463) peticiones. De este total, trescientas una (301) corresponden al 65,01% de participación los cuales 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 setenta y cinco (75) con un 16,20% de participación, seguida por la Subdirección de Gestión del Riesgo, con sesenta y ocho (68) y una participación de 14.69%. 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:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

En la gráfica anterior, se observa que el subtema más reiterado para la vigencia correspondiente al mes de junio de la presente anualidad fue la “Expedición del Concepto Técnico de Bomberos a Establecimientos de Comercio de Servicio”, con setecientos diecinueve (719) solicitudes, equivalente al 93,01%, todos los demás subtemas tuvieron una demanda inferior al 2%, 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 junio 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	6	14	0	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	3,99	5,47	0	0	5	15	3	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	12,83	12,52	0	0	9,5	0	9,5	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	0	9	0	0	0	0	8	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	16,64	12,02	0	11	7,2	0	12,5	0
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	0	7,14	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	14,17	15,42	0	13	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 junio se encontraron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea.

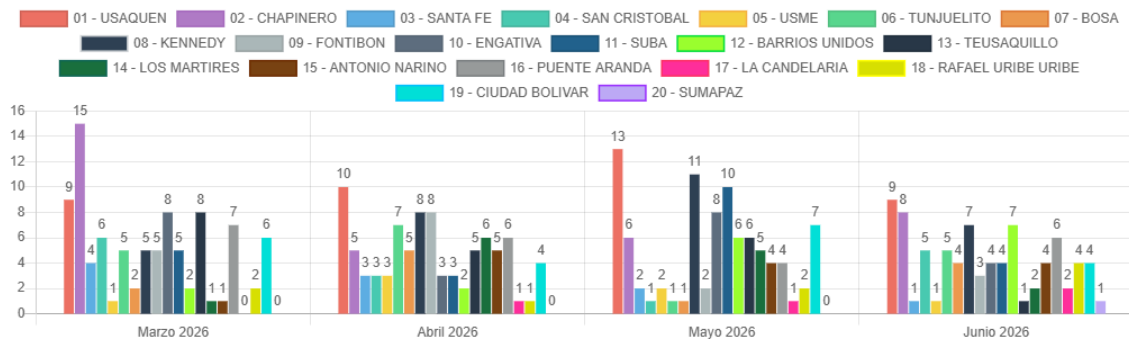
Para el mes de junio de 2026 se evidencian respuestas extemporáneas sobre las cuales se implementó comunicación directa con los designados de las áreas con el fin de reforzar y fortalecer su conocimiento respecto al funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá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

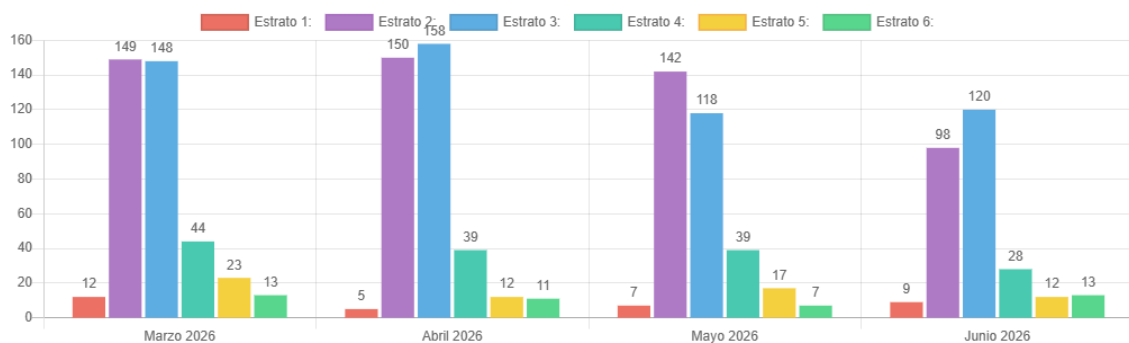
La gráfica anterior presenta la distribución de las peticiones por localidades, lo que permite identificar la participación de la ciudadanía frente a los servicios requeridos ante la entidad. No obstante, se evidencia que, al momento de registrar algunas peticiones, ciertos usuarios omitieron informar la localidad donde ocurrieron los hechos.

En este contexto, la localidad de Usaquén registró el mayor número de peticiones, con nueve (9) casos, seguida de Chapinero, con ocho (8) registros. Por su parte, Barrios Unidos y Kennedy reportaron siete (7) peticiones cada una, mientras que Puente Aranda registró seis (6) solicitudes. Asimismo, las localidades de Tunjuelito y San Cristóbal presentaron cinco (5) peticiones cada una.

Por otro lado, las localidades de Engativá, Bosa, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño y Suba registraron cuatro (4) peticiones cada una. Fontibón reportó tres (3) solicitudes, mientras que Los Mártires y La Candelaria presentaron dos (2) registros cada una. 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 junio el estrato tres (3) registró la mayor participación en las peticiones, con ciento veinte (120) solicitudes, equivalentes al 42,9% del total. Le siguió el estrato dos (2), con noventa y ocho (98) solicitudes, lo que representa el 35,0% de participación. Por su parte, el estrato cuatro (4) registró veintiocho (28) solicitudes, correspondientes al 10,0% del total.

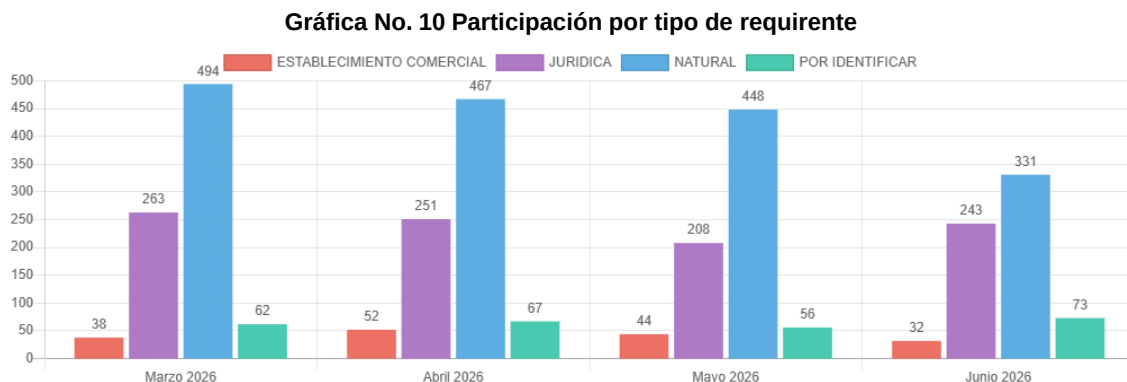
En cuanto a los estratos uno (1), cinco (5) y seis (6), su participación fue inferior al 5% cada uno, según el reporte consolidado del período analizado.

Estas cifras evidencian la distribución de la participación ciudadana por estrato socioeconómico, permitiendo identificar el nivel de contribución de cada grupo al total de peticiones registradas durante el mes.

Cabe señalar que en este análisis no se incluyen las peticiones recibidas por traslado de otras entidades, toda vez que estas serán caracterizadas y reportadas por 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”:



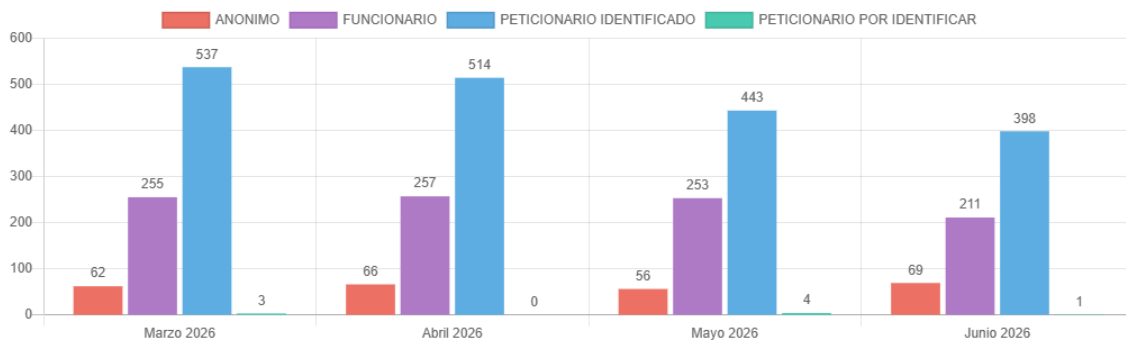
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

Como se observa en la gráfica anterior, la mayor participación por tipo de requirente durante el mes de junio correspondió a las personas naturales, con un total de trescientos treinta y un (331) registros. En segundo lugar, se ubicaron las personas jurídicas, con doscientos cuarenta y tres (243) registros, seguidas por setenta y tres (73) solicitudes correspondientes a ciudadanos sin identificar. Finalmente, se registraron treinta y dos (32) solicitudes presentadas por 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 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 trescientas noventa y ocho (398) peticiones, constituyéndose en el grupo con mayor participación. Le siguió la categoría “funcionario”, con doscientas once (211) 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 nueve (69) peticiones, mientras que en la categoría “Peticionario por identificar” se registró una (1) petición durante el mes de junio.

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, 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 Bomberos Bogotá no registra respuestas pendientes respecto del total de las peticiones radicadas durante el mes de junio 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 junio de 2026 se gestionaron un total de seiscientos setenta y nueve (679) peticiones ciudadanas.

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el medio web continúa siendo el más utilizado, con un total de cuatrocientas sesenta y ocho (468) peticiones. Le sigue el canal de correo electrónico (e-mail), mediante el cual se recibieron ciento cuarenta y cinco (145) solicitudes. Asimismo, a través del canal presencial se registraron sesenta y dos (62) peticiones, mientras que por escrito se radicaron tres (3) y por vía telefónica una (1).

Finalmente, se informa que, a través del canal de buzón de sugerencias, no se registró la recepción de solicitudes durante el período evaluado.

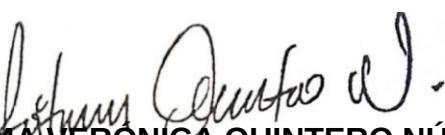
Por otra parte, la tipología con mayor demanda corresponde a las peticiones de interés particular, con un total de quinientas cuarenta y cinco (545) solicitudes. Le siguen las peticiones de interés general, con ciento seis (106) registros, y las solicitudes de acceso a la información, con nueve (9). Asimismo, se recibieron siete (7) reclamos, seis (6) quejas, cuatro (4) solicitudes de copia y dos (2) consultas. Durante el período evaluado no se registraron sugerencias (0).

Finalmente, se observa que la solicitud de expedición de concepto técnico se mantiene como el asunto de mayor recurrencia, constituyéndose en el servicio de mayor demanda por parte de la ciudadanía, con un total de setecientos diecinueve (719) solicitudes registradas durante el período evaluado.

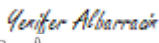
La información expuesta anteriormente fue elaborada con base en la información remitida por aplicativo SDQS Bogotá te Escucha

RECOMENDACIONES

Incrementar 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 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) 