



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ABRIL DE 2019

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en cumplimiento al art. 11 numeral 15, del Decreto 555 de 2011; "Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"; Decreto 197 de 2014: "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"; y Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones" y en ejercicio de la delegación de la Defensoría del Ciudadano en la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos, según resolución 132 de 2016 y con fundamento en los términos de la Ley 1755 de 2015, "por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Ley 1421 de 1993 Estatuto Orgánico de Bogotá, Acuerdo Distrital 24 de 1993, Acuerdo Distrital 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010.

Y en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015: "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y el Decreto 103 de 2015 en su artículo 52: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia N°. 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"; se prescribe el presente informe en el marco de la normatividad citada y dentro de la estructura siguiente:

OBJETIVO

El objetivo del presente informe es dar a conocer el desempeño y comportamiento de las áreas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y denuncias de posibles actos de corrupción formulados por la ciudadanía; las cuales se reciben y se clasifican para realizar el debido seguimiento; con el propósito de que las áreas efectúen el trámite y cierre a los requerimientos a través del aplicativo, Sistema Distrital de

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

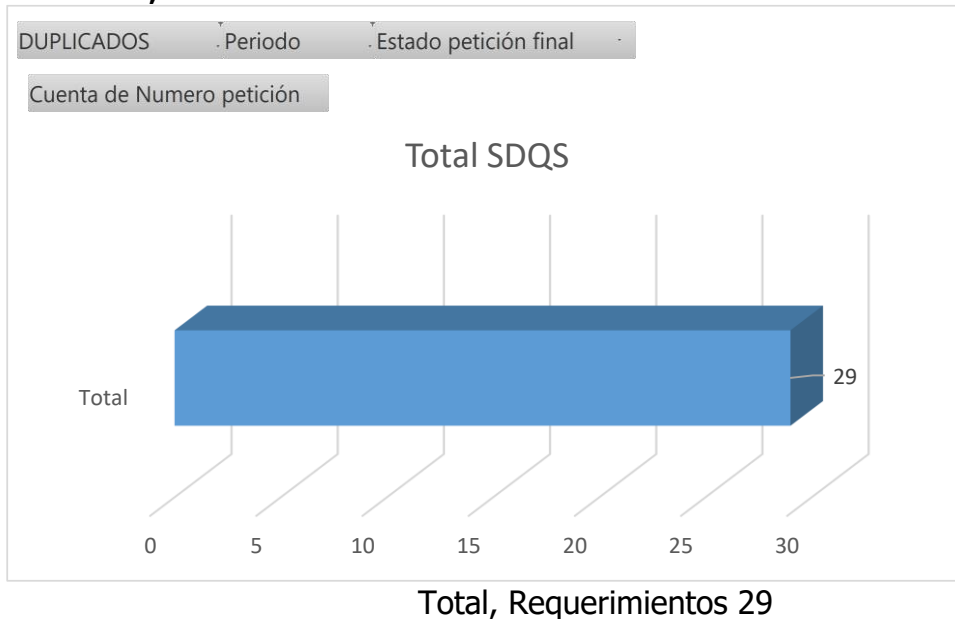


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Quejas y Soluciones "SDQS", a efecto de que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital evalúe en aplicación a los criterios de calidad, eficacia, eficiencia, celeridad, calidez, oportunidad y coherencia las respuestas brindadas a los requerimientos presentados, y de esta manera se establezcan lineamientos y mecanismos orientados a lograr la prestación de un óptimo servicio con una atención integral a la ciudadanía. En armonía con el objetivo del presente informe, se detalla a continuación, en forma estadística y graficada el comportamiento de las "PQRS" durante el periodo que se reporta:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTA INFORME MENSUAL DE PQRS FEBRERO 2018

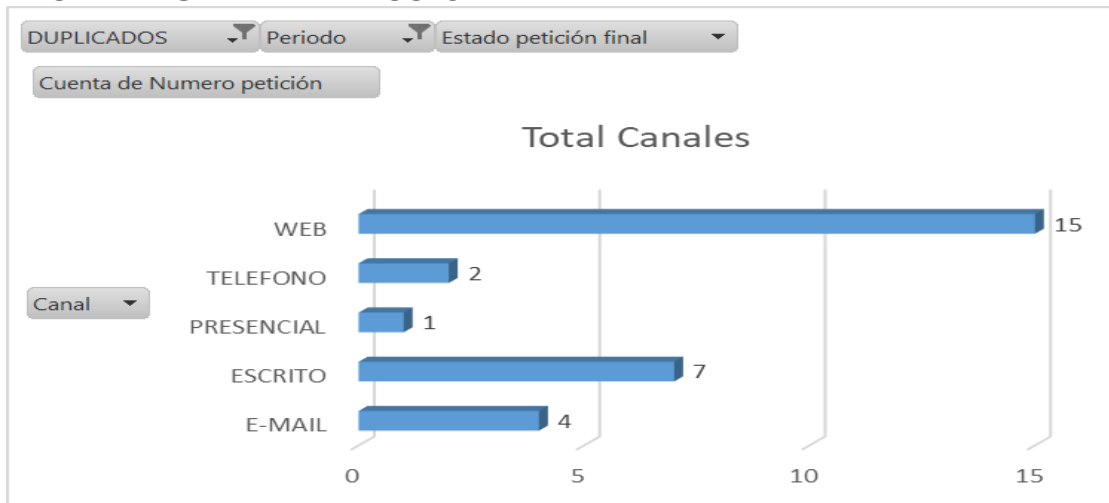
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 29 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.



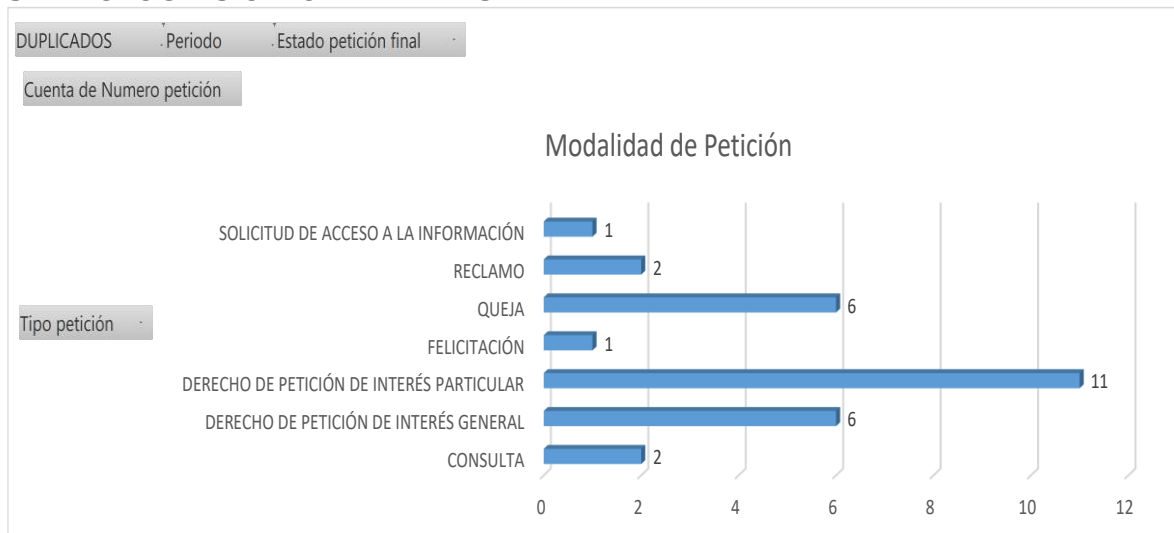
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 29

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 15 solicitudes, el teléfono 2, el escrito con 7, el E-MAIL 4, y el presencial con 1 requerimiento.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 29



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Modalidad de petición	Numero petición	%
CONSULTA	2	7%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	21%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	11	38%
FELICITACIÓN	1	3%
QUEJA	6	21%
RECLAMO	2	7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	3%
Total general	29	100%

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 38%, Derecho de Petición de Interés general con el 21%, reclamos con el 7%, las consultas 7% y solicitud de información solicitud de información cada una con el 3% y quejas con el 21%

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Numero petición	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES, RECLAMACIONES, COPIA MANUALES DE FUNCIONES, PLANTAS DE PERSONAL, CAPACITACIÓN A BOMBEROS	2	7%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	18	62%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE LA UAECOB	1	3%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	3%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	3%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	5	17%
(en blanco)	1	3%
Total general	29	100%

Para este período los subtemas más reiterativos fueron, atención de las emergencias con el 62%, expedición del concepto técnico con el 17%, administración del talento humano con el 7%, las demás están representadas con el 3%.

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Traslados	Numero petición	%
POLICIA METROPOLITANA	1	100%
Total general	1	100%

El total de los traslados 1, Policia Metropolitana, según reporte SDQS.

6. VEEDURIAS 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".

Por otra parte, temas relacionados con veeduría no llego ninguno durante el periodo reportado

7.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	3%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	18	18	62%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	2	1	3%
SUBDIRECCION OPERATIVA	7	7	24%
Total general	29	28	97%

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 28 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y



Soluciones, quedando pendiente 1 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 88% de cierre de los requerimientos.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencias	Total de requerimientos periodos anteriores	Cuenta de Numero petición	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	7%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	6	6	43%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	5	4	29%
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	1	100%
Total general	14	13	93%

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 14 pendientes, se cerraron 13, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos con el 100%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		12				0			12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2			17					9,5
OFICINA ASESORA JURIDICA			17	2					9,5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

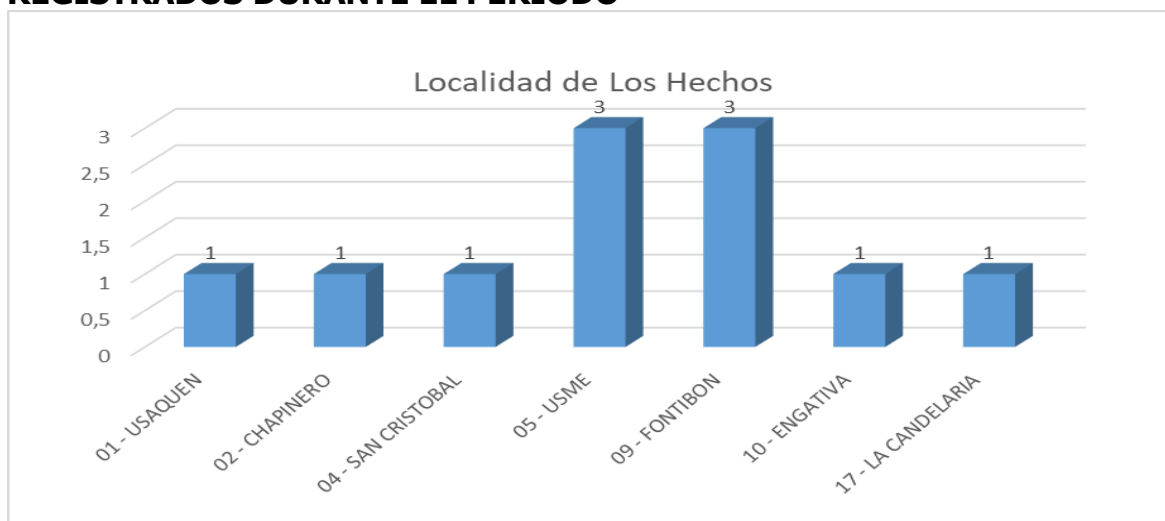
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	1,1	0,3	2	4,8	6	3	2,7	
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	23,5	5	12		9		9	12	
SUBDIRECCION OPERATIVA	3,3	4,8	14,8	6,5	7,33	7,67		7,4	
Total general	7,7	12	7	9,3	4,25	7,04	6,83	6	8,93

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de 8,93 días de gestión, lo cual indica que en comparación al reporte anterior se mantuvo el margen de tiempo de respuesta.

Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado se encuentra con un promedio de 8,93% y dado el manejo generado por las áreas no se requiere plan de mejora en referencia a los tiempos de oportunidad.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



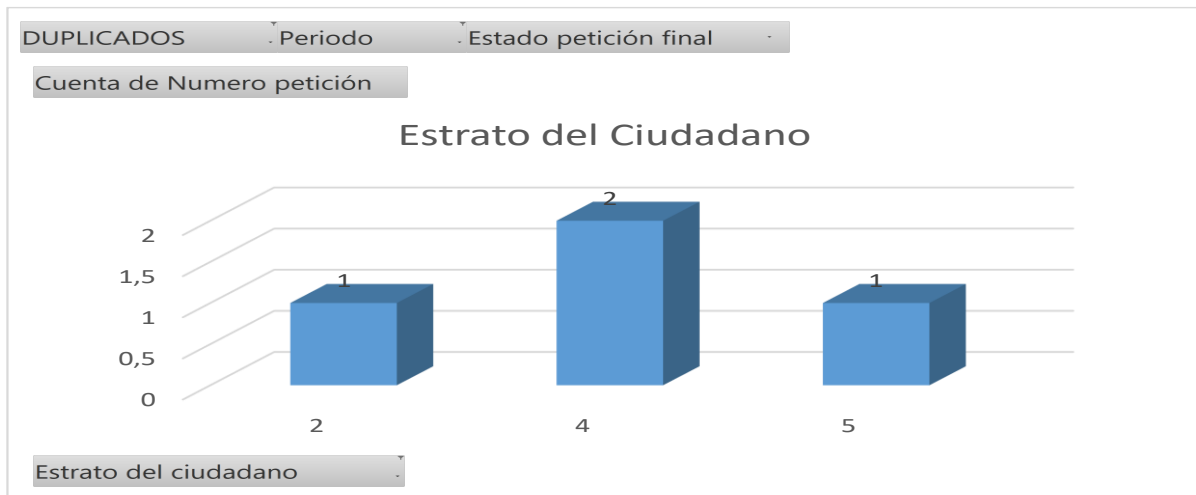
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

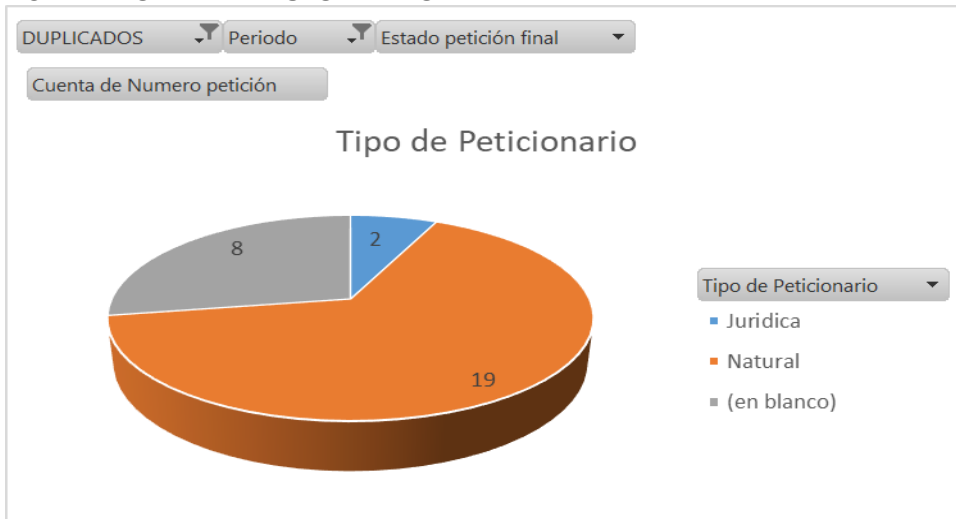
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades en mención cuentan con un reporte cada una, Usaquen y Fontibón cada una con 3 requerimientos

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO



Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, se reporta que la mayor participación está en el estrato 4 reportando 2, el estrato 2 y 5 cada una con 1 requerimiento.

10.2 TIPO DE PETICIONARIO



Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

De acuerdo con la información de los 29 ciudadanos, el régimen natural tiene 19, personas jurídicas 2, y en blanco se reportan 8.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre de Peticionario	N°	%
Anónimo	8	28%
Identificado	21	72%
Total	29	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 72% corresponde a ciudadanos identificados y el 28% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se pudo destacar el tiempo de oportunidad, dado que este mejoro notablemente y se mantienen entre 8 y 9 días de gestión, sin embargo, es importante seguir con la tarea de sensibilizar a cada usuario que da cierre a los requerimientos ciudadanos, a fin de mantener un tiempo de oportunidad prudente.

Por otra parte, es importante verificar por parte de la Secretaría General los informes que se envían, dado que al momento de unificar los semestres de estos mismos los datos cambian aun usando la herramienta de tabulación que se aprobó para la realización de los informes mensuales.

No, obstante se seguirá trabajando con la herramienta hasta que hallan nevos cambios en la forma de rendir los informes.

Proyectó: Cesar agosto Zea Arévalo
Contratista ASAC

Revisó: Jose William Arrubla
Coordinador ASAC-UAECOB

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS