



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MARZO 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**

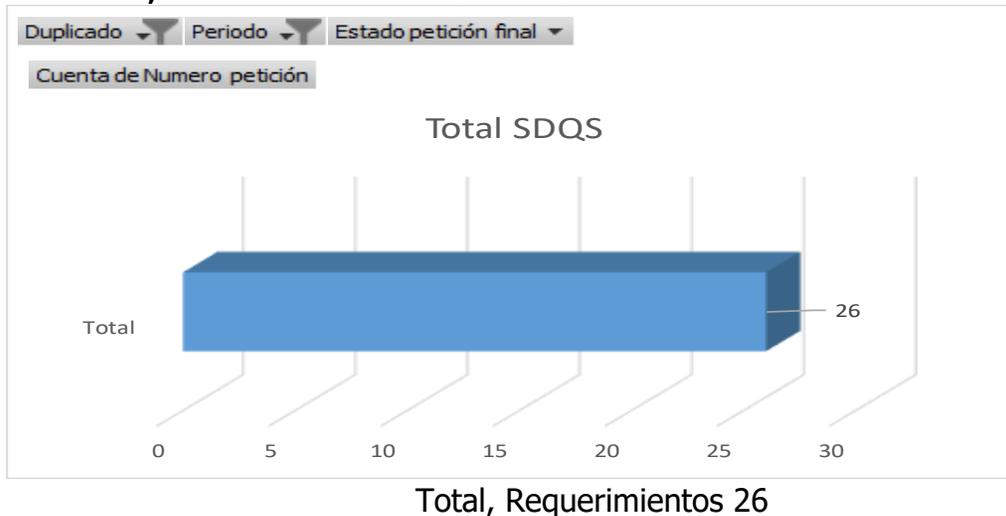


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 26 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

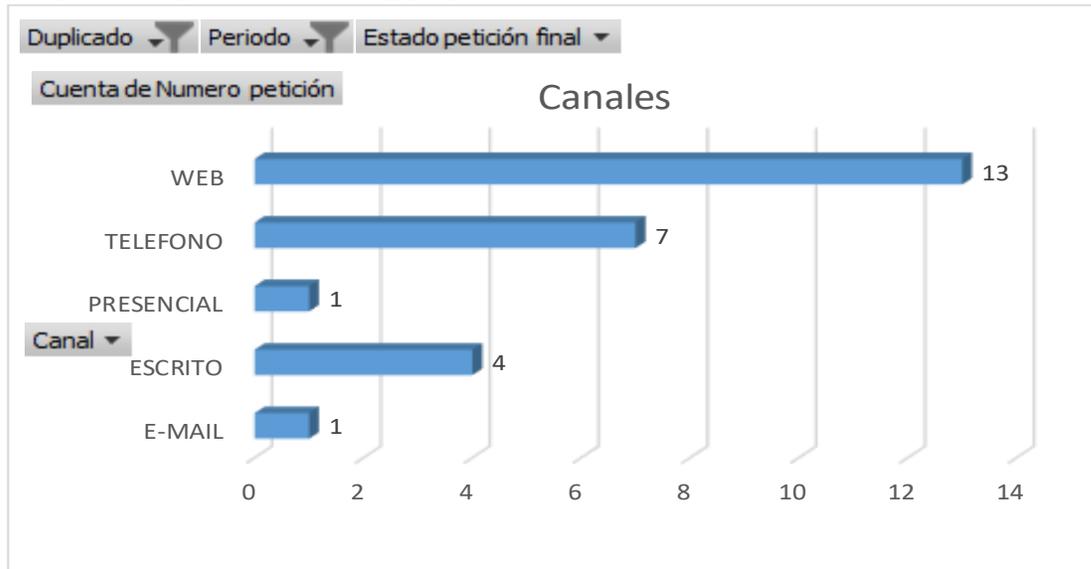
Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



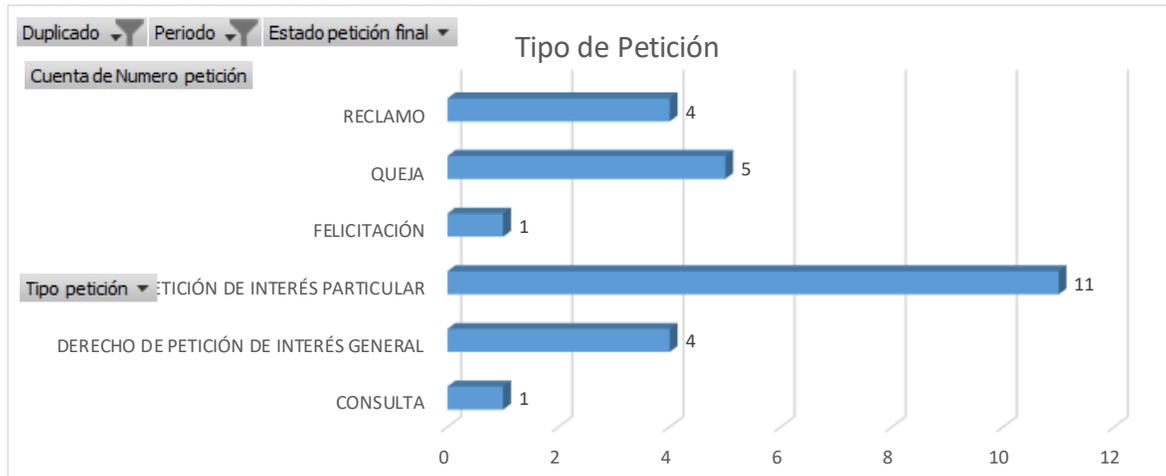
2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 26

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 13 solicitudes, el teléfono 7, el escrito con 4, el E-MAIL y el presencial cada uno con 1 requerimiento.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 26



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

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición	%
CONSULTA	1	4%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	15%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	11	42%
FELICITACIÓN	1	4%
QUEJA	5	19%
RECLAMO	4	15%
Total general	26	100%

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 42%, quejas con el 19, Derecho de Petición de Interés general y reclamos cada una con el 15%, las consultas y las felicitaciones cada una con el 4%.

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	1	4%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	7	27%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	4%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	5	19%
PREVENCIÓN PARA NIÑOS CLUB BOMBERITOS	1	4%
Traslado a entidades distritales	8	31%
(en blanco)	3	12%
Total general	26	100%

Para este período los subtemas más reiterativos fueron, los traslados a otras entidades con el 31%, atención de las emergencias con el 27%, expedición del concepto técnico con el 19%, las solicitudes en blanco son con el 12%, las demás se encuentran por debajo del 5%, de acuerdo con la solicitud.

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

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Numero petición	%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	13%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	25%
(en blanco)	5	63%
Total general	8	100%

El total de los traslados fueron 8, Jardín Botánico con 1, Gobierno con 2 requerimientos y en blanco 5, 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	%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	22	19	73%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	1	4%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	4%
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	2	8%
Total general	26	23	88%

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

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 23 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando pendiente 3 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

Entidad	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	5	19%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	14	14	52%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	3	11%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	3	3	11%
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	2	7%
Total general	27	27	100%

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 27 pendientes, se cerraron 27, cumpliendo en una capacidad total en cuanto al cierre de requerimientos con el 100%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	13	12	8,7						11,2
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1,5	3	2,08	4	5,9	2,2			3,1



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

SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		17,5					23		20
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0				6			4	6
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA			10						10
SUBDIRECCION OPERATIVA		30	10						20
Total general	7,25	15,6	7,7	4	5,9	2,2	23	4	8,7

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 8,7 días de gestión, lo cual indica que en comparación al reporte anterior subió 0.6%, manteniendo su 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 8,7% 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.

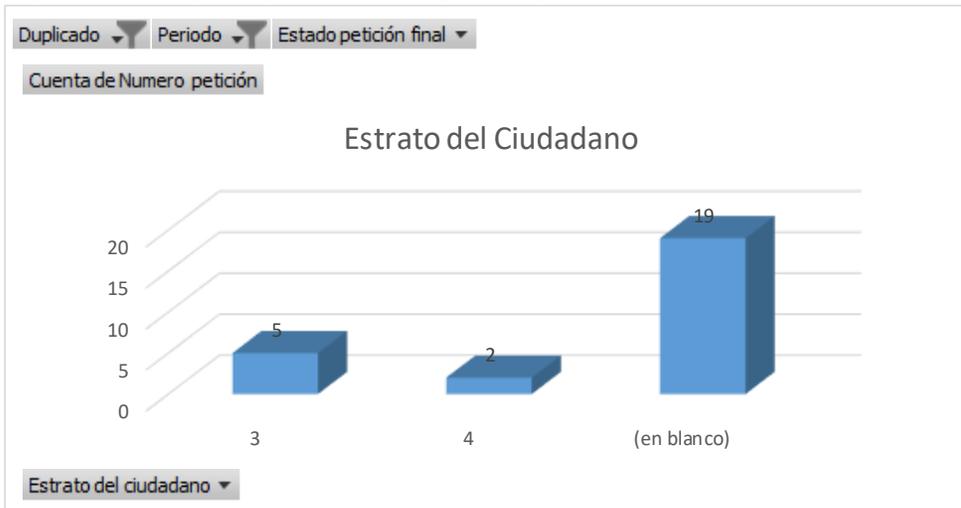


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO



Estrato del Ciudadano	Numero petición	%
3	5	19%
4	2	8%
(en blanco)	19	73%
Total general	26	100%

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, se reporta que la mayor participación está en el estrato 3 reportando 5, el estrato 4 con 2 y solicitudes en blanco con 19 requerimientos, para un total de 26.



10.2 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información de los 26 ciudadanos, el régimen natural tiene 19, personas jurídicas 1, y en blanco se reportan 6.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Anónimo	6	23%
Identificado	20	77%
Total	26	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 77% corresponde a ciudadanos identificados y el 23% 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, se importante seguir con la tarea de sensibilizar a cada usuario que da cierre a los requerimientos ciudadano, 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



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

mismos los datos cambian aun usando la herramienta de tabulación que se aprobó para la realización de los informes mensuales.

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.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS