



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

## **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ABRIL DE 2017**

### **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



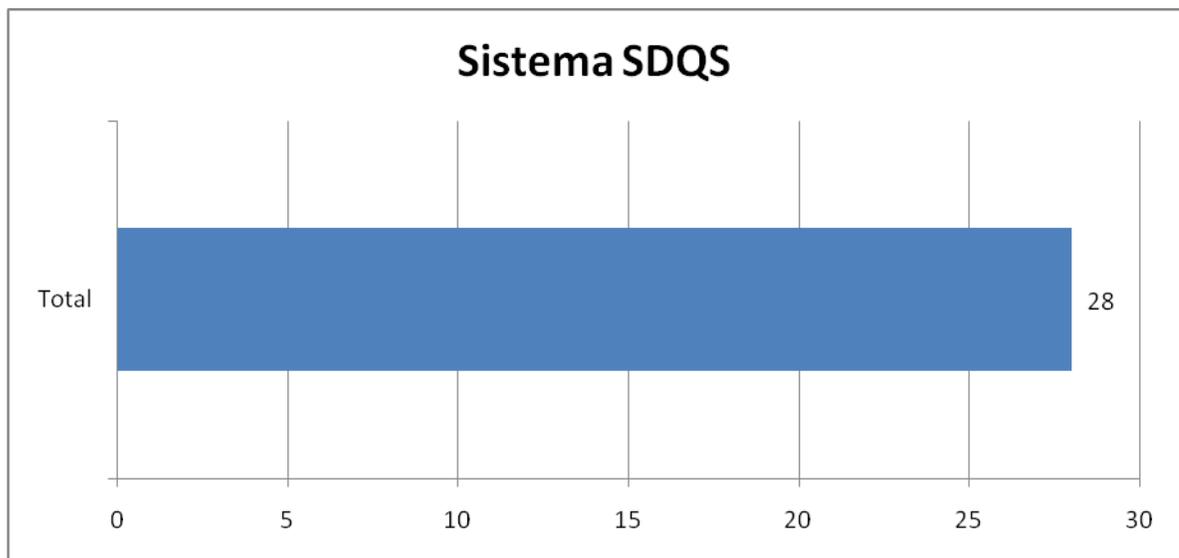
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

trámite y cierre a los requerimientos a través del aplicativo, Sistema Distrital de 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  
BOGOTÁ  
INFORME MENSUAL DE PQRS ABRIL 2017**

**1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**



Total, Requerimientos 28

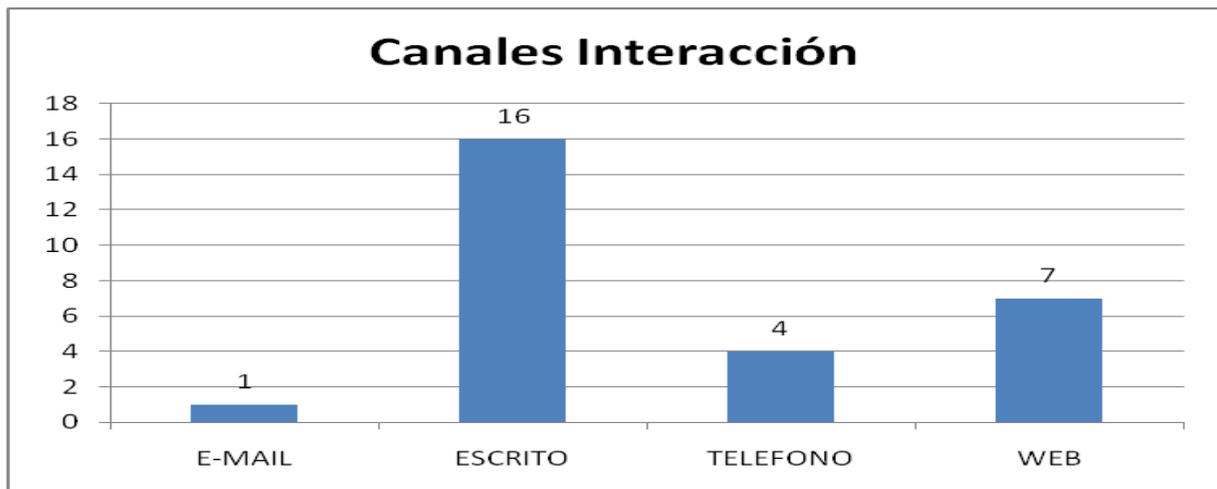
**Ejemplo de análisis:**

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 28 peticiones, para un total del 100% generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.



- Acciones de mejora para el cumplimiento del Decreto 371, de acuerdo al registro es importante resaltar que para el año 2017, mediante plan de mejoramiento se estableció que el área de jurídica a partir del mes de abril ya no reportara por aparte los derechos de petición, es decir que a partir del II trimestre de 2017, se generara un solo informe de toda la capacidad de entrada de los requerimientos en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, donde establece que toda modalidad es considerada derecho de petición, así desde el área de radicación y correspondencia remiten todos los requerimientos al profesional que clasifica y sube las solicitudes al SDQS, con el fin de no generar sub-registros de entradas de peticiones.

## 2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 28

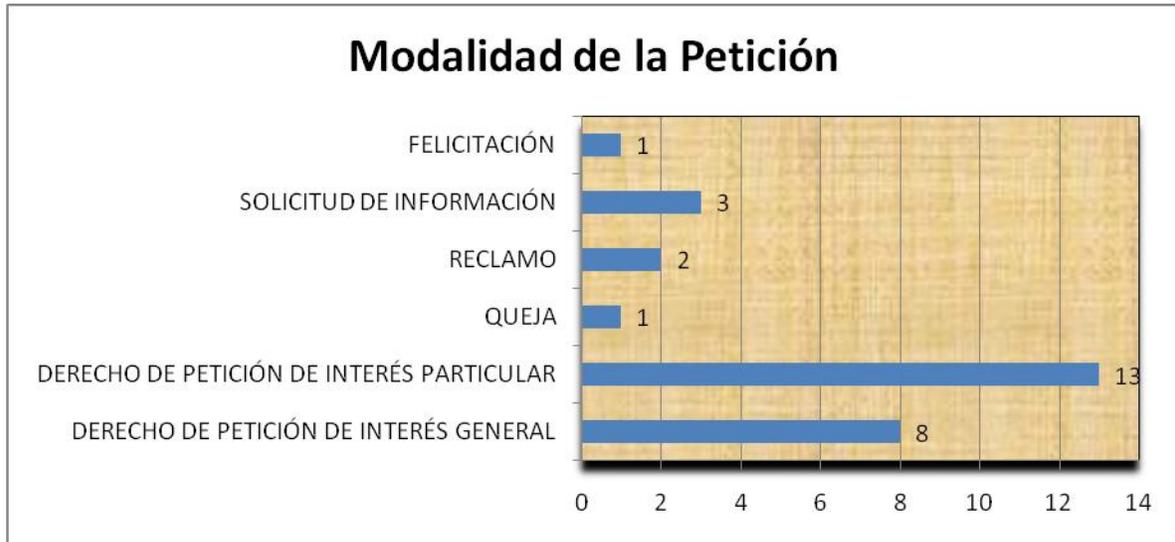
Canal	Total	Porcentaje
E-MAIL	1	4%
ESCRITO	16	57%
TELEFONO	4	14%
WEB	7	25%
Total general	28	100%

De acuerdo con lo presentado el canal escrito está representado con 16 requerimientos, seguido del canal Web con 7, teléfono 4 y un E-MAIL. Para un total de 28 solicitudes.



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

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



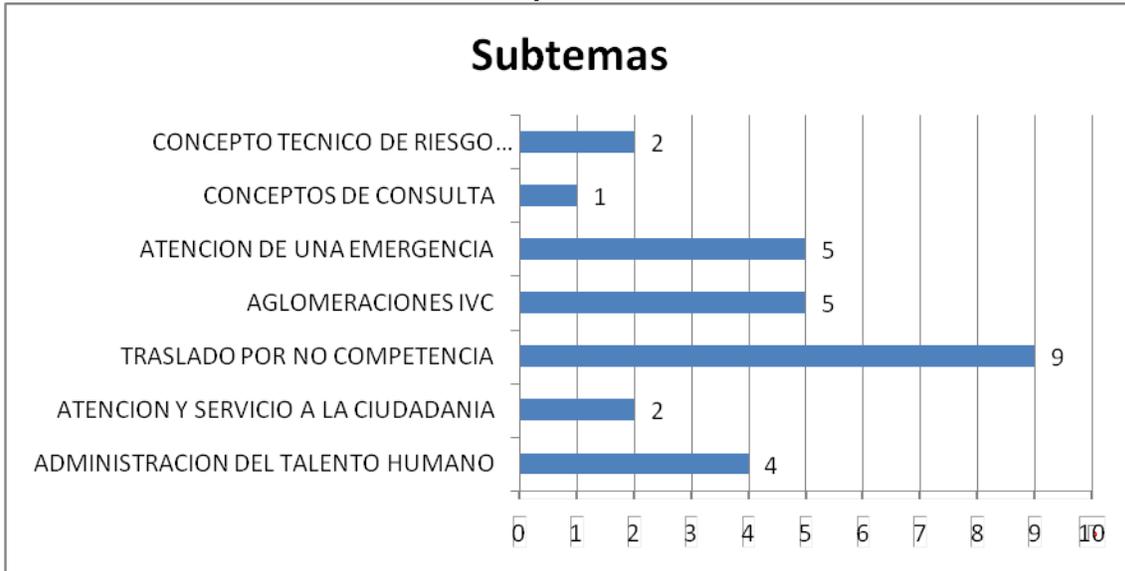
**Total, de requerimientos 28**

Tipo petición	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	29%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	13	46%
QUEJA	1	4%
RECLAMO	2	7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	11%
FELICITACIÓN	1	4%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular “está representado en un 46%, el Derecho de Petición de Interés General” están representado con un 29%, seguido del con un 11% las solicitudes de información, los reclamos con un 7%, una queja y una felicitación cada una con el 5%.



#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO



Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	14%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	7%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	9	32%
AGLOMERACIONES IVC	5	18%
ATENCION DE UNA EMERGENCIA	5	18%
CONCEPTOS DE CONSULTA	1	4%
CONCEPTO TECNICO DE RIESGO BAJO, MODERADO Y ALTO	2	7%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Para este período el subtema más reiterativo fueron los traslados por no competencia con un porcentaje de representación del 32%, seguido de las aglomeraciones de público y atención de una emergencia cada una con el 18%, seguido de la administración del talento humano con un 14%, atención y servicio a la ciudadanía y concepto técnico de riesgo bajo, moderado y alto cada uno con el 7%, por último los conceptos de consulta con el 4%, de igual forma a partir de los nuevos subtemas que se definen de acuerdo con la experiencia en razón a cada solicitud ciudadana, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos analizará estos temas con la Secretaría de la seguridad y Convivencia.



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

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad que recibe	Total	Porcentaje
PERSONERIA DE BOGOTA	1	11%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	33%
TRANSMILENIO	1	11%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	22%
GAS NATURAL	1	11%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	11%
Total general	9	100%

En los traslados se generaron 3 para Secretaría de Gobierno, 2 para la Defensoría del Espacio Público, y Gas Natural, Secretaría de Planeación, Personería de Bogotá y Transmilenio cada una con 1 un requerimiento.

### 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**



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

## 6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

**Tabla 1**

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	Porcentaje
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	12	9	47%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	5%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	2	1	5%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	11	7	37%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	2	1	5%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Para el siguiente caso en el mes reportado se cerraron 19 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al SDQS, quedando pendiente 9 por resolver en términos de Ley.

Para este periodo en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos ingresaron 28 requerimientos de los cuales 19 peticiones se cerraron durante el periodo actual representadas en un 68%.

### 6.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla 2**

Dependencia	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	Porcentaje
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	11%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	4	4	44%
SUBDIRECCIÓN HUMANA	1	1	11%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	3	3	33%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 9 pendientes, se cerraron 9, cumpliendo en una capacidad bastante buena en cuento al cierre de requerimientos.



## 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos.

Dependencia	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIÓN	Total general
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0,3	1	0	5	0,67	2	1,51
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	18	10		17			14,9
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		2					2
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	18			13		20	17
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>11,7</b>	<b>0,67</b>	<b>10</b>	<b>8,8</b>

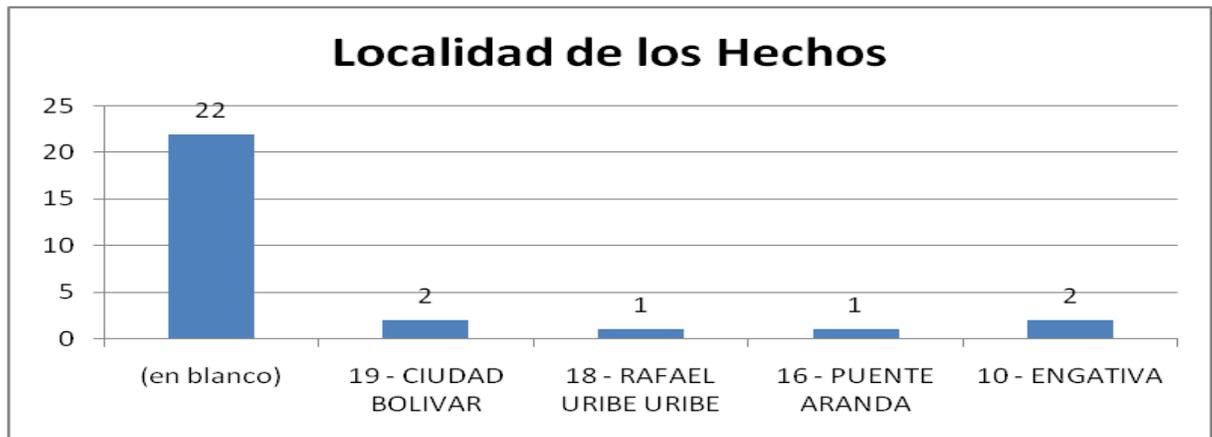
- **Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta**

Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado en comparación con el mes anterior que fue 10 días, bajo, queriendo decir que mejoro en cuanto a la oportunidad, el seguimiento realizado por el Área de Servicio al Ciudadano genero un resultado de 8,8 días hábiles para la respuesta las Dependencias y quien más se demoró en dar respuesta fue la Subdirección Corporativa con 17 hábiles, por una felicitación que generó un ciudadano pero que no indico una investigación disciplinaria por la modalidad interpuesta. Por lo demás a cada área se realiza seguimiento para que cumpla con los tiempos de respuesta

## 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

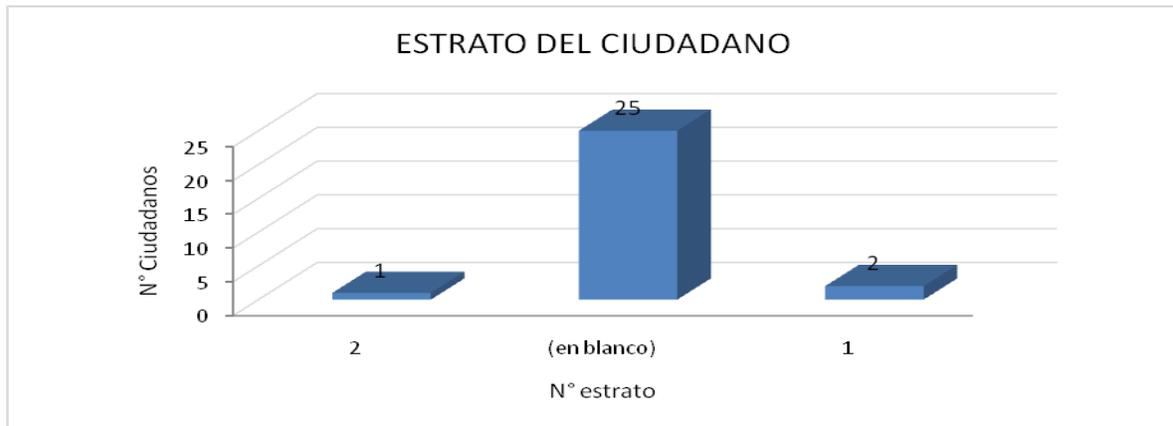


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró la localidad de Ciudad Bolívar y Engativa cada una con 2 peticiones, seguidas de Rafale Uribe Uribe y Puente Aranda cada una con un requerimiento.

## 9. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

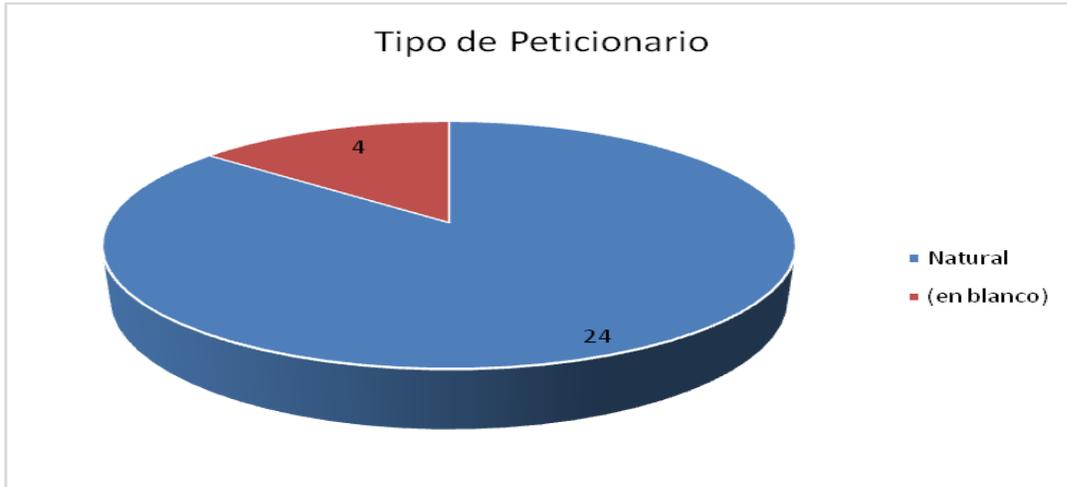


Estrato del ciudadano	Total	Porcentaje
2	1	4%
(en blanco)	25	89%
1	2	7%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, se reporta que la mayor participación está en el estrato 1, con 2 peticionarios representados con un 7%, para el estrato 2 uno 1 está representado con el 4%, y los estratos en blanco que son 25 están representados en un 89% de su totalidad.



## 10. TIPO DE PETICIONARIO



Tipo de Peticionario	Total	Porcentaje
Natural	24	86%
(en blanco)	4	14%
Total general	28	100%

El 86% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 14% corresponde a personas que no indicaron su régimen, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS durante el periodo reportado.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del Peticionario	total	%
Anónimo	4	14%
Identificado	24	86%
Total	28	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 86% corresponde a ciudadanos identificados y el 14% a ciudadanos anónimos.



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

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se mejoro en la oportunidad de la respuesta, por otra parte es necesario que cada directivo de las dependencias formule sus acciones referente a la calidad de las respuestas, así mismo darle la importancia a la función que realiza cada asistente administrador de cierre de respuestas a través del SDQS, a fin de mejorar la calidad de la información y trazabilidad de la misma evitando los subregistros de información de los requerimientos que llegan a la Entidad, es importante resaltar que se hace seguimiento por área de acuerdo a los requerimientos que tienen a cargo para el reporte a través del aplicativo, importante seguir impartiendo políticas frente al cumplimiento de las respuesta de cara a la ciudadanía.

**Proyecto:** Cesar A. Zea ASAC  
Contratistas ASAC-SGC-UAECOB

**Revisó:** Willian Arrubla  
Coodinador ASAC- SGC-UAECOB