



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ENERO DE 2018

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 recepcionan 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.



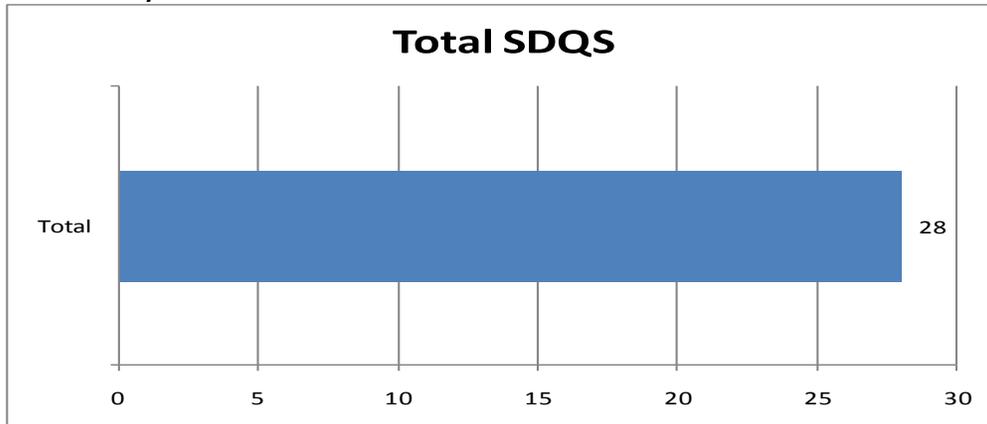
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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 enero 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 28

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

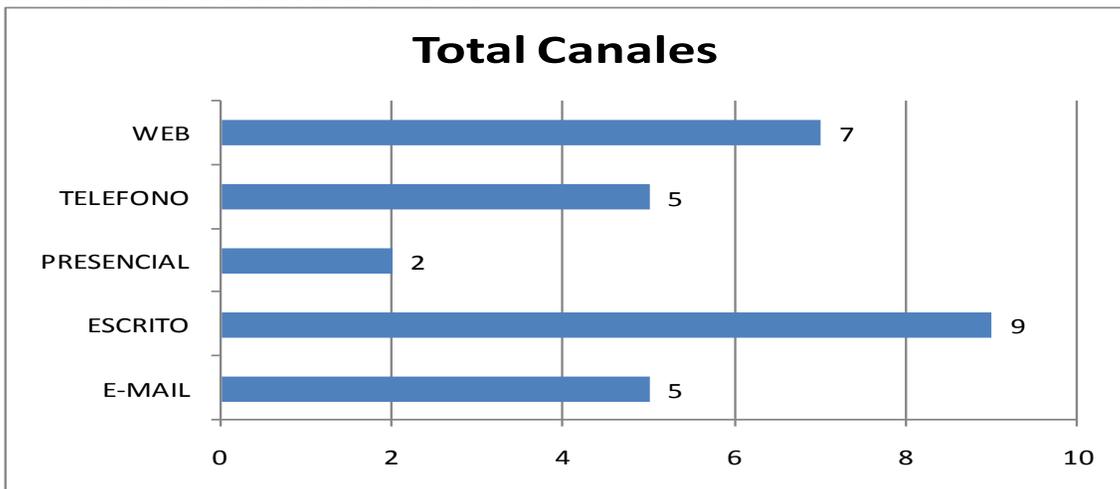
□ Acciones de mejora para el cumplimiento del Decreto 371, de acuerdo al registro es importante resaltar que para el año 2017, mediante plan de mejoramiento se estableció que el área de jurídica a partir del mes de abril de 2017 ya no reportará por aparte los derechos de petición de cara a la ciudadanía, solo los que ingresan internos de los funcionarios, 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



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

al SDQS, con el fin de no generar sub-registros de entradas de peticiones, por otra parte, se genero a través del procedimiento interno al trámite de las PQRS un punto de control para verificar que los requerimientos que ingresan por radicación se suban a la plataforma de Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

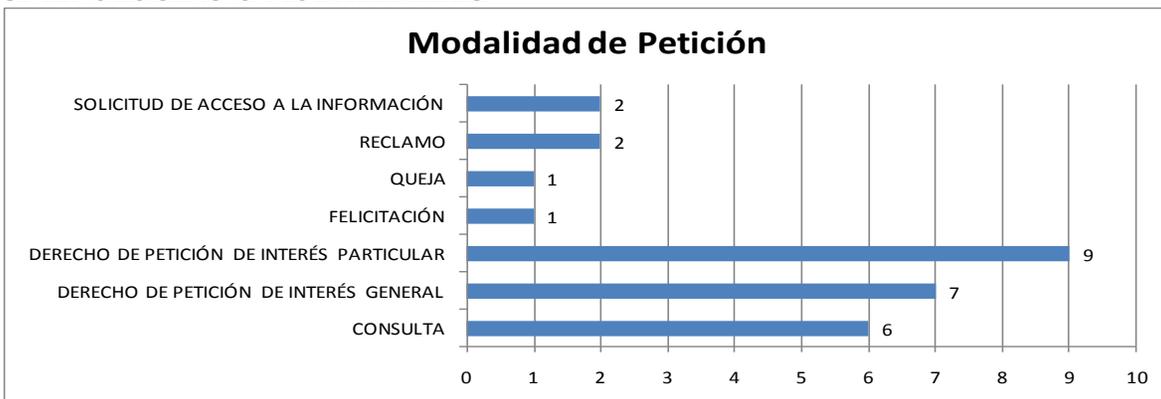
2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 28

De acuerdo con lo informado, el escrito con 9, el canal WEB está representado con 7 solicitudes, el teléfono y el E-MAIL cada uno con 5 requerimientos y presencial con 2 requerimientos.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 28

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

Modalidad de Petición	Numero petición	%
CONSULTA	6	21%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7	25%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9	32%
FELICITACIÓN	1	4%
QUEJA	1	4%
RECLAMO	2	7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	7%
Total general	28	100%

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 32, el Derecho de Petición de Interés general 25%, las consultas está representada con el 21 y las demás están representadas con menos del 7%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Numero petición	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES, RECLAMACIONES, COPIA MANUALES DE FUNCIONES, PLANTAS DE PERSONAL, CAPACITACIÓN A BOMBEROS	2	7%
AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	3	11%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	4	14%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	4%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	1	4%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	5	18%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	3	11%

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

INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	4%
REVISIÓN DE PROYECTOS DE PLANOS ESTRUCTURALES	1	4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	7	25%
Total general	28	100%

Para este período el subtema más reiterativo fueron, los traslados con el 25%, la expedición de los conceptos técnicos a establecimientos de comercio con el 18%, atención de emergencias con el 14%, gestión de procedimientos contractuales y aglomeraciones y espectáculos públicos cada una con el 11%, la administración del talento humano con el 7% y las demás están representadas con el 4%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidades	Numero petición	%
CODENSA	1	14%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	57%
(en blanco)	2	29%
Total general	7	100%

El total de los traslados fueron 7, Secretaria de Gobierno 4, CODENSA 1 y traslados en blanco 2, para un total de 7.

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	28	23	82%
Total general	28	23	82%

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 7 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 82% de cierre de los requerimientos.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencias	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
DIRECCION GENERAL	1	1	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	8%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	0	0%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	3	25%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	8%
SUBDIRECCION OPERATIVA	4	4	33%
Total general	12	10	83%

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 12 pendientes, se cerraron 10, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos con el 83%.



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Rótulos de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
DIRECCION GENERAL		208	0	0	0	0	0	41,6
OFICINA ASESORA JURIDICA							7	7
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0,7	0	0	0	0	0	2	0,4
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10	20					15	15
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	4							4
SUBDIRECCION OPERATIVA		20	21		22,5			21,2
Total general	4,9	62	10,5	0	11,3	0	8	13,8

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 13,8 días de gestión y en comparación al mes anterior que fue de 12,3 días de gestión, su aumento corresponde al 12.2%.

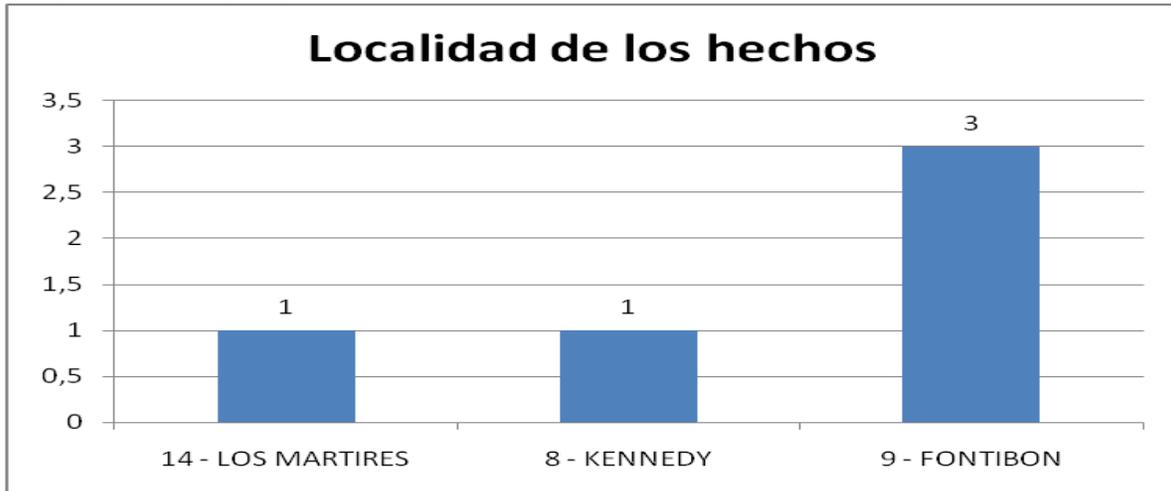
Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado se encuentra con un promedio de 13,8 días de gestión, en comparación con el mes anterior que fue de 12.3 días promedio, incremento la oportunidad de respuesta de una manera exorbitante, este fenómeno se nota debido a que se generó una asignación a la Dirección General de bomberos, pero los usuarios de esta dependencia todos se encuentran inactivos, sin embargo la respuesta a generar la respondió cada una de las Subdirecciones y Jefaturas de la unidad. Por tanto la dirección quedó con un reporte el cual ya se encontraba cerrado, es importante aclarar que el SDQS no debe permitir asignar peticiones a usuarios inactivos, teniendo en cuenta que esto no permite la trazabilidad del seguimiento a las PQRS.



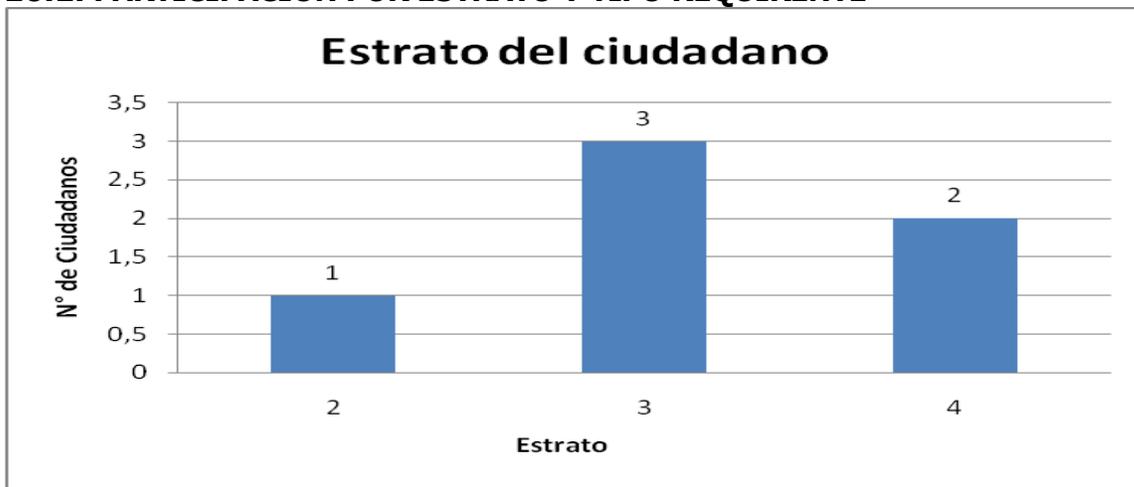
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades de Fontibon reporta 3 usuarios, Mártires y Kennedy cada una con un (1) usuario.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE





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

Estrato	Numero petición	%
2	1	17%
3	3	50%
4	2	33%
Total general	6	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 3, el estrato 4 con 2 y el estrato 2 con un requerimiento.

10.2 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información el 64%, corresponde a personas naturales y personas jurídicas con el 75%, el restante 29% de las peticiones son las que no dieron a conocer su régimen.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre de Peticionario	Numero	%
Anónimo	8	29%
Identificado	20	71%
Total	28	100%

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

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 71% corresponde a ciudadanos identificados y el 29% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se verificaron seguimientos con alguna clase de inconveniente para subirlo, sin embargo se realizó lo pertinente por el área para que se diera la respuesta correspondiente a cada requerimiento ingresado al SDQS, 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 sub-registros 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.

Proyectó: Cesar Augusto Zea Arévalo
Contratista ASAC

Revisó: José William Arrubla G.
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