



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

## **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JULIO 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 trámite y cierre a los requerimientos a través del aplicativo, Sistema Distrital de



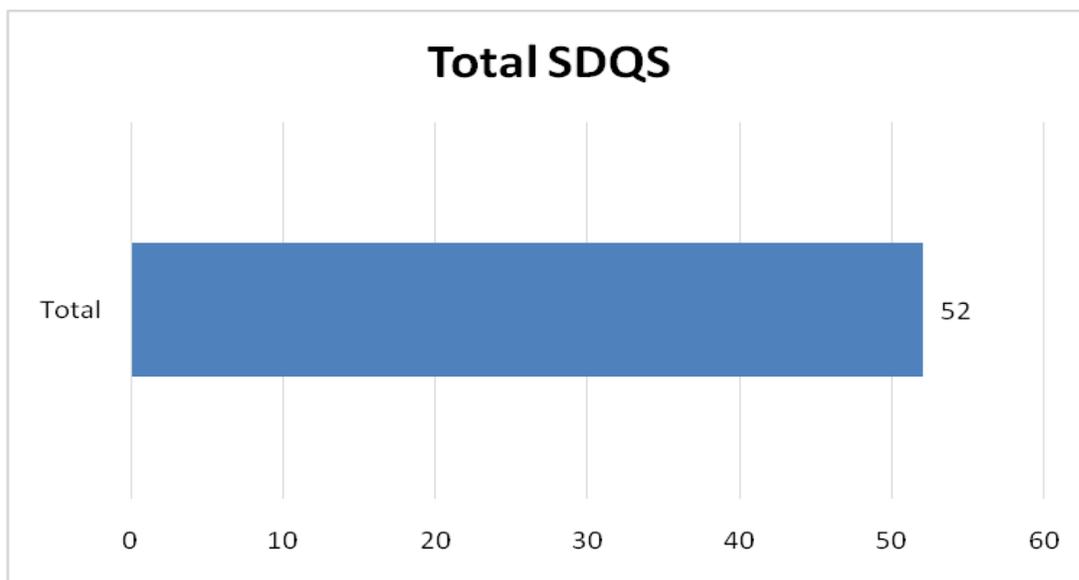
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

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  
BOGOTÁ  
INFORME MENSUAL DE PQRS JULIO 2017**

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



Total, Requerimientos 52

**Ejemplo de análisis:**

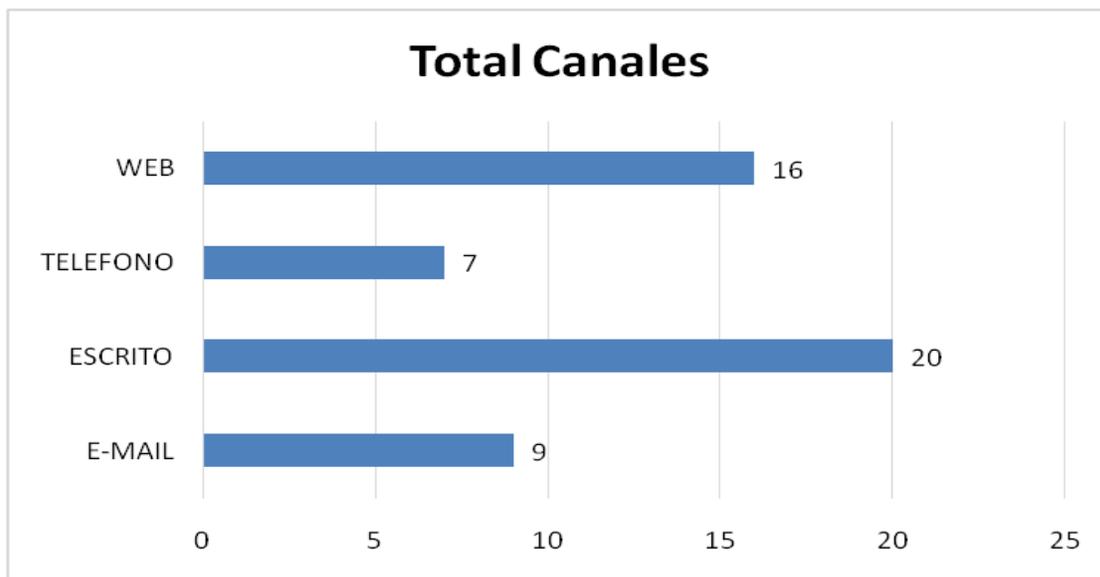
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 52 peticiones, para un total del 100% generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.



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

- 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 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 al SDQS, con el fin de no generar sub-registros de entradas de peticiones.

## 2. CANALES DE INTERACCION

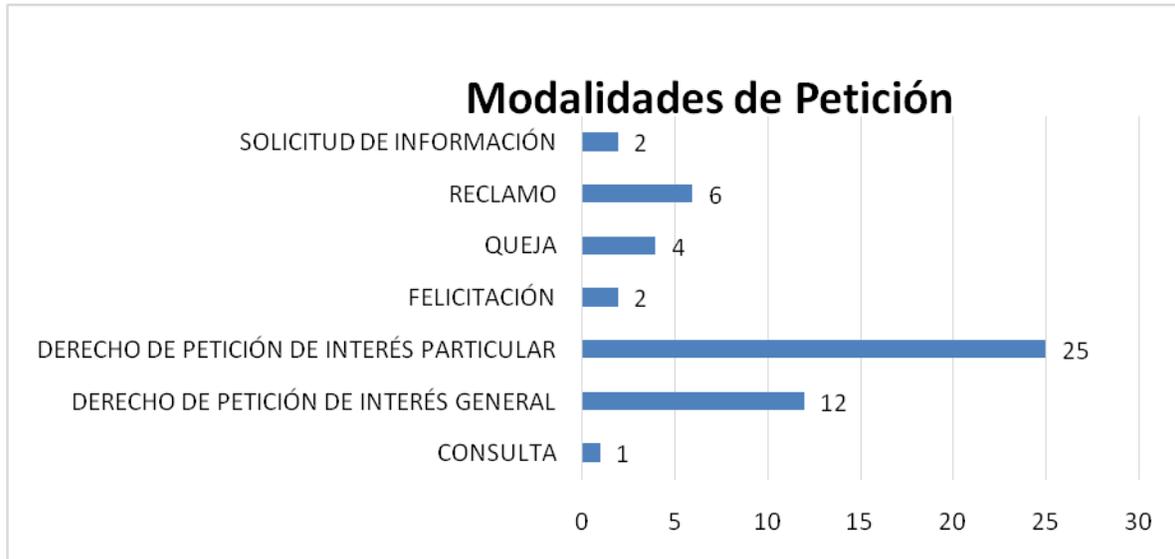


Total, Requerimientos 52

De acuerdo con lo presentado el canal escrito está representado con 20 requerimientos, seguido del canal Web con 16, el E-MAIL con 9 y el telefónico con 7, para un total de 52 solicitudes.



### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Total, de requerimientos 52**

Modalidades de Petición	Numero petición
CONSULTA	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	25
FELICITACIÓN	2
QUEJA	4
RECLAMO	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2
<b>Total general</b>	<b>52</b>

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular "está representado con 25 solicitudes, el Derecho de Petición de Interés Particular con 12, los reclamos con 6, quejas con 4, solicitudes de información 2, felicitaciones con 2, consultas con 1 petición.



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

#### 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	1	2%
AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	3	6%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	16	31%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	4%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	2%
COMUNICACIONES, PRENSA Y PROTOCOLO	1	2%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	2%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	9	17%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	5	10%
SIMULACROS Y SIMULACIONES	1	2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	12	23%
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Para este período el subtema más reiterativo fueron solicitudes de certificación de emergencias con el 31%, seguido de los traslados con el 23%, las solicitudes de concepto técnico con 17%, procedimientos contractuales con el 10% y los demás que están representados por debajo del 6%.

#### 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



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

Entidades	Numero Petición
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
GAS NATURAL	1
JBB - JARDIN BOTANICO	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	5
<b>Total general</b>	<b>12</b>

El total de los traslados fueron 12, de los cuales 5 para secretaría de gobierno, Secretaría de Ambiente con 4, Gas Natural, Jardín Botánico y Defensoría del Espacio Público cada uno con 1 petición.

### **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**

## **6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO**

**Tabla 1**



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

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	Porcentaje
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	3,8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1,9%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	17	17	32,7%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	2	1	1,9%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	5	4	7,7%
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	9	7	13,5%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	16	16	30,8%
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>92%</b>

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 48 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al SDQS, quedando pendiente 4 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 92% de cierre de los requerimientos.

## 6.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo Anterior	Total requerimientos cerrados periodo Anterior	Porcentaje
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	5%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	2	11%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1	5%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	11	11	58%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	3	3	16%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 19 pendientes, se cerraron 19, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos.



## 7. 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 INFORMACIÓN	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			13,5					13,5
OFICINA ASESORA JURIDICA			20					20
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0	0,923076923	0,16	0	0,5	0	0	0
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			1		17			9
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO		14,5	13		14,2	15,5	10	13,44
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	11		7,3333333333				13	10,4
SUBDIRECCION OPERATIVA		5	11	5,5	7			7,12
<b>Total general</b>	<b>5,5</b>	<b>6,8</b>	<b>9,42</b>	<b>2,75</b>	<b>9,7</b>	<b>7,75</b>	<b>7,6</b>	<b>10,5</b>

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 10.5 días.

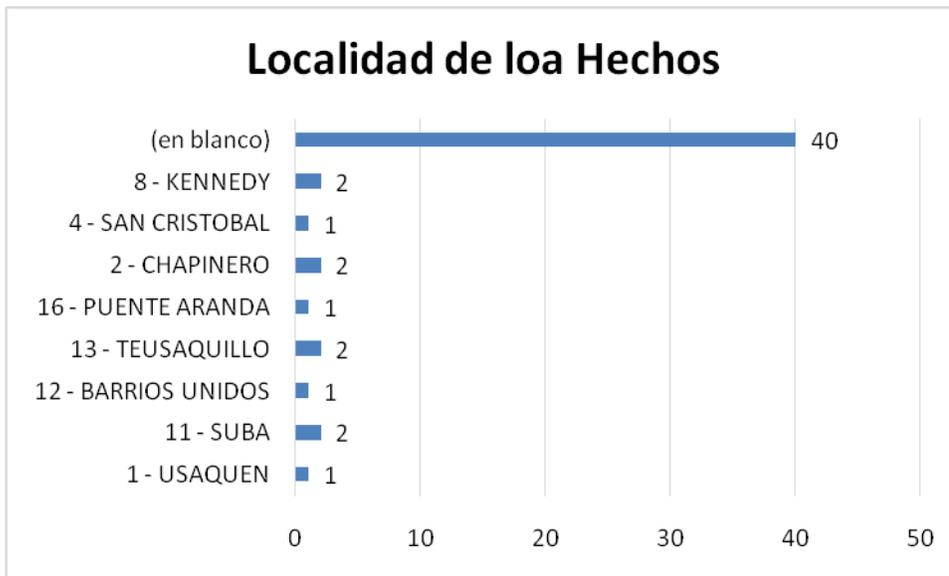
- **Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta**

Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado en comparación con el mes anterior fue de 12,5 días promedio, logrando reducir la oportunidad de respuesta cumpliendo con el 10.5 días promedio, seguimiento realizado por el Área de Servicio al Ciudadano.

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

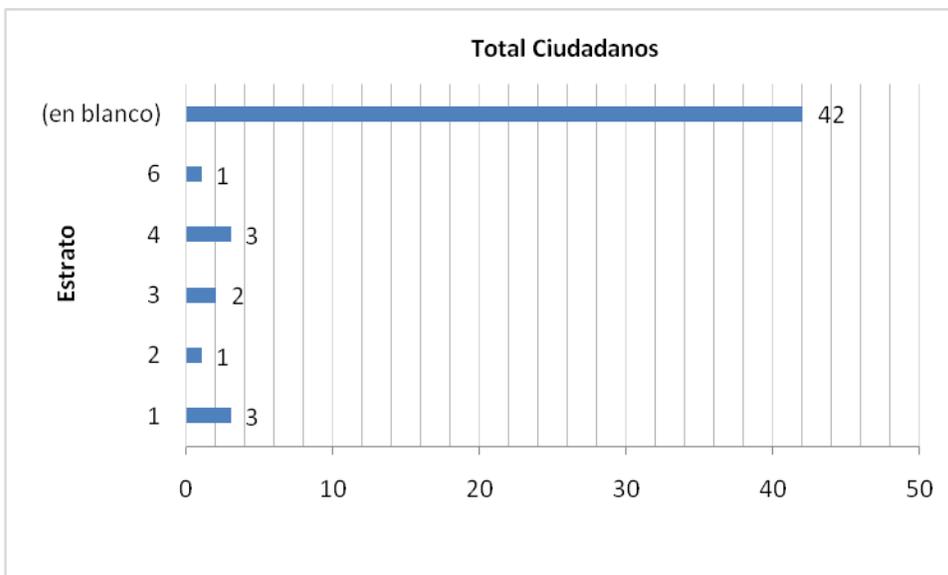


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades reportadas son las siguiente; Kennedy, San Cristobal, Chapinero, Puente Aranda, Teusaquillo, Barrios Unidos, Suba y Usaquen, para un total de 12 ciudadanos que manifestaron su georreferenciación.

## 9. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE





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

Estrato	Peticionario
1	3
2	1
3	2
4	3
6	1
(en blanco)	42
<b>Total general</b>	<b>52</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 4 reportando 3 ciudadanos, estrato 1 con 3 ciudadanos, y estrato 3 con 2 ciudadanos, y estrato 2 y 6 cada uno con 1 ciudadano.

## 10. TIPO DE PETICIONARIO



Tipo Peticionario	Numero peticiones	%
Jurídica	3	6%
Natural	42	81%
(en blanco)	7	13%
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>



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

El 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 6% corresponde a personas jurídicas, lo demás 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	7	13%
Identificado	45	87%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% 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 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

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