



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS NOVIEMBRE 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

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.

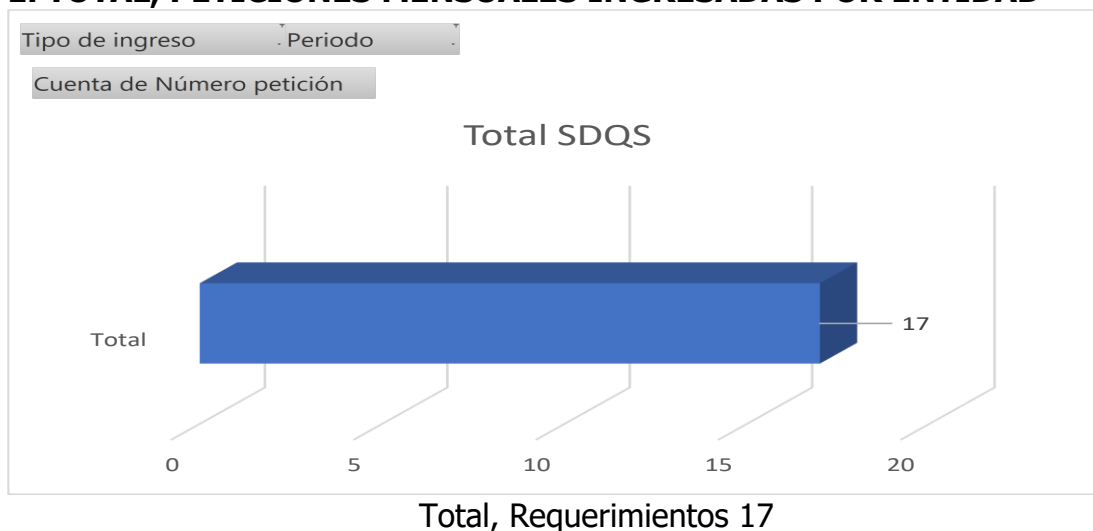


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 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

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR ENTIDAD



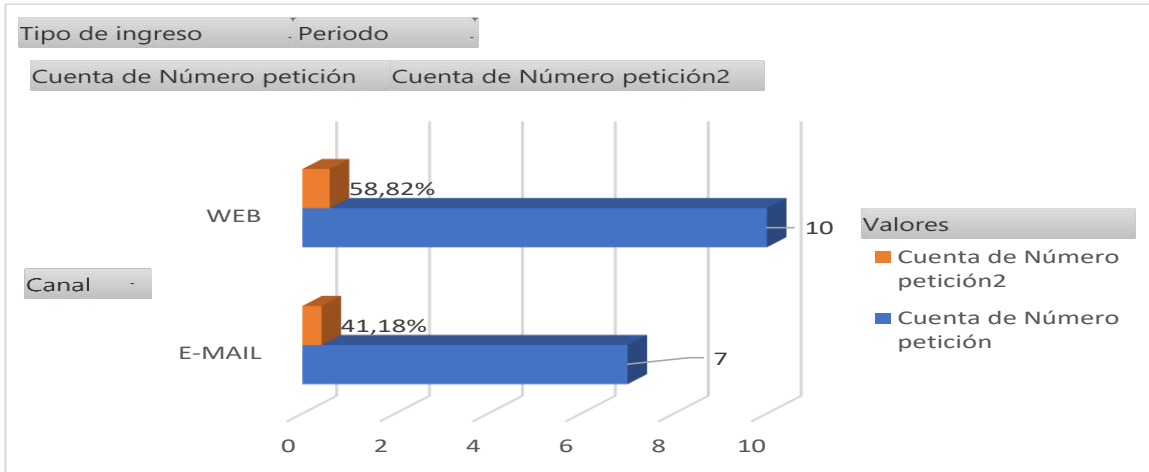
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 17 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

Hay que aclarar que este proceso se sigue haciendo de manera manual dado que no se automatizó el desarrollo del sistema documental de la entidad con el SDQS:

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



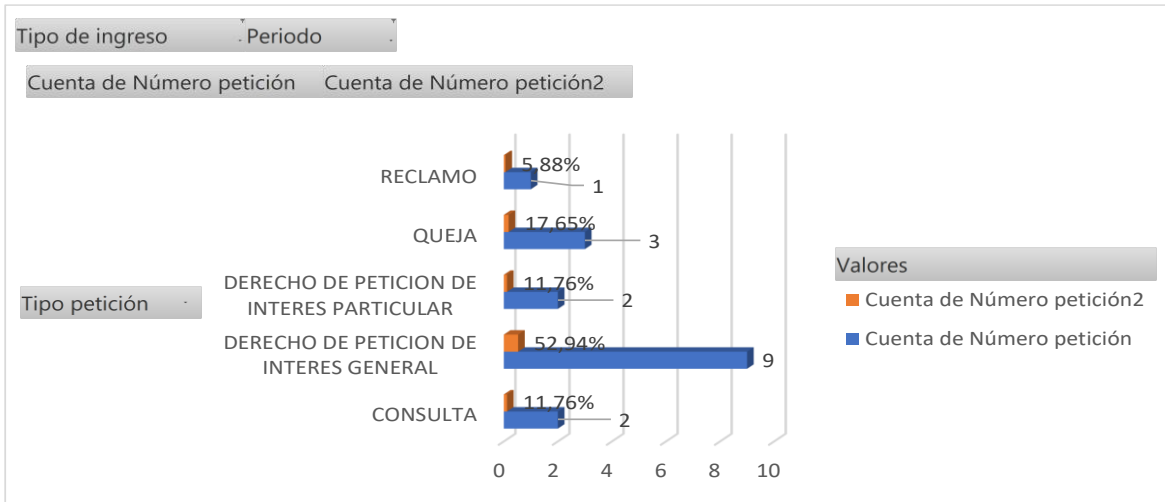
2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 17

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 10 solicitudes, e-mail 7 de las registradas por la UAECOB.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 17

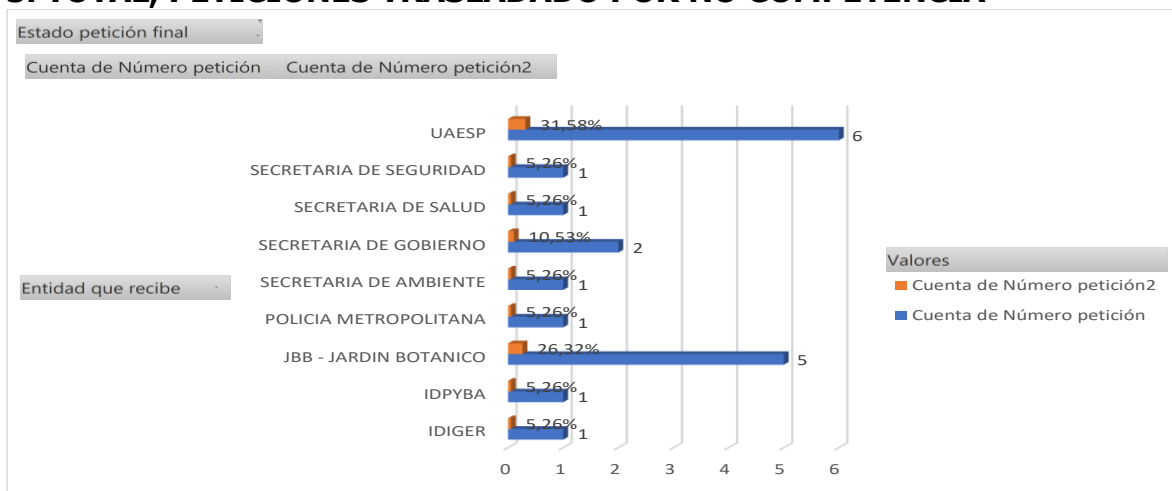
Del total de requerimientos, Derecho de Petición de Interés general con el 52,9% el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 11,76%, quejas 17,65%, consulta con el 11,76% y reclamos con el 5,88% hay que tener en cuenta que este reporte no refleja el total que ingreso a la Entidad, por tal razón es importante que se refleje en su totalidad y no solo lo parcial que se registra a través de la Entidad.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	14	66,67%
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	6	28,57%
SIMULACROS Y SIMULACIONES	1	4,76%
Total general	21	100,00%

Para este período los subtemas más reiterativos fueron, la atención de las emergencias con el 66,67%, expedición del concepto técnico con el 28,57%, simulación y simulacros 4,76%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA





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

El total de los traslados, el 31,58% para la UAESP, JJB con el 26,32%, gobierno con el 2,53% y las demás entidades con el 5,26%.

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 ACTUAL Y ANTERIORES

Tabla 2

Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	5	2	7
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO		2	2
SUBDIRECCION LOGISTICA		1	1
SUBDIRECCION OPERATIVA	5	6	11
Total general	10	11	21

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerró 10 requerimientos del periodo actual y en el periodo anterior se cerraron 11, para un total de 21 requerimientos. Cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos con el 100%.



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

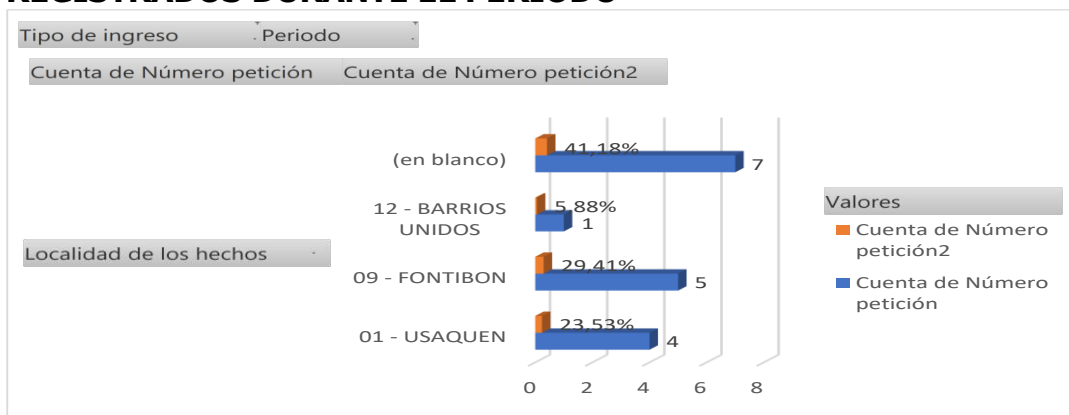
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		12					12
OFICINA ASESORA JURIDICA		13	15			14	14
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	8,3	2	1,9	3,1	2,8	1	2,7
OFICINA DE CONTROL INTERNO		7					7
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	25,5	8,7					15,4
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA			2				2
SUBDIRECCION LOGISTICA	42						42
SUBDIRECCION OPERATIVA	11	7,5	8,5	10	7		8,3
Total general	15	3,9	5,1875	4,5	3,4	7,5	5,40

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 5,40 días de gestión, y en comparación al periodo anterior, se evidencia una mejora en el tiempo promedio, teniendo en cuenta que fue de 7,56 días de gestión, razón por la cual la diferencia radica en 2,16 días en el mejoramiento de la gestión.

Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

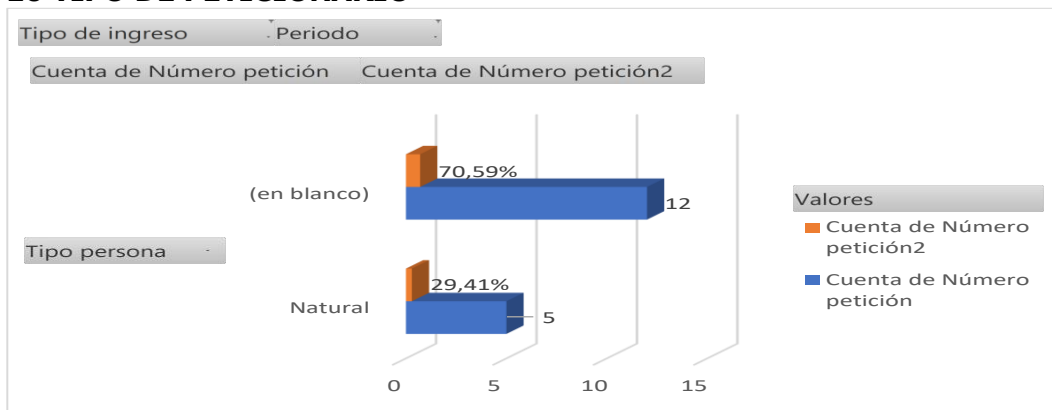
Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado, el cual se encuentra con un promedio de 5,40 días de gestión, se destaca el mejoramiento del promedio, el cual repercute en comparación en el informe anterior en unos 2,16 días en la gestión, evidenciando el compromiso por parte de la institución.

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



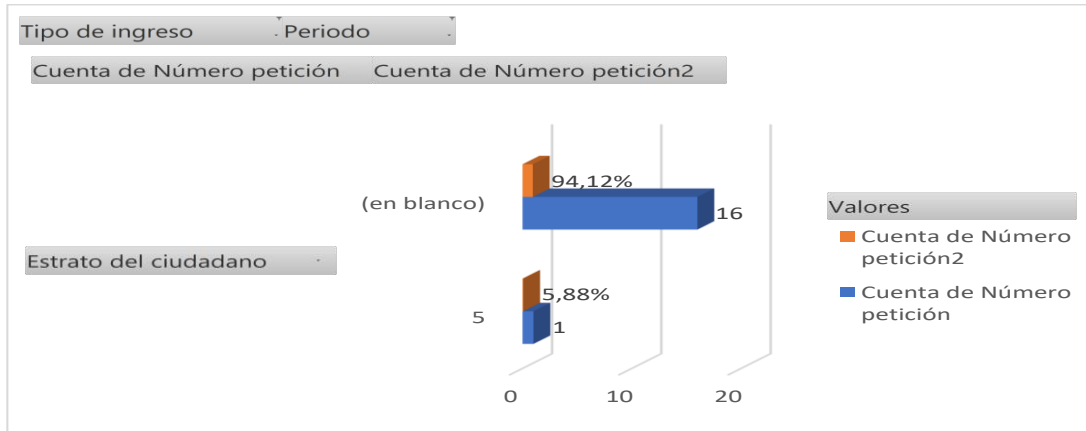
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que; Fontibon tiene 5 requerimientos, Usaquen 4 peticiones, Barrios Unidos 1 y el resto no reportaron Localidad.

10 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información, 5 reporta como persona natural, y el resto no identifica el tipo de peticionario.

11.1 ESTRATO DEL CIUDADANO



De acuerdo con la información, el estrato 5 cuenta con 1 petición, el resto no reporta el estrato.

11.2 CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo de requirente	N°	%
Anónimo	12	70,6%
Identificado	5	29,4%
Total	17	100%

De las peticiones ingresadas por la Entidad existe 12 anónimos, 5 identificados para un total de 17 peticiones.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad mejoró en comparación al periodo anterior identificando que la gestión de los días gano tiempos con un promedio de 2,16, teniendo en cuenta la información de las estadísticas de promedio de días en la gestión, razón por la cual las áreas acataron la importancia de estar pendiente



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

de los cierres de los requerimientos. 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, y de acuerdo con el nuevo informe es indispensable destacar toda la operación realizada por la entidad, en cuento a los requerimientos que ingresa directamente la unidad, como los que llegan por otras entidades o de la Secretaría General.

Esto determina, la gestión integral de la UAECOB de todos los procesos que se realizan con la Veeduría distrital, Secretaría General y las partes interesadas, a fin de mejorar la información y la gestión de las peticiones de cada entidad.

Así las cosas es necesario identificar qué; se viene desarrollando con el sistema de gestión documental la generación de un nuevo proceso de articulación de las peticiones ingresadas bajo este sistema.

Ahora bien, es importante también dar a conocer que se viene trabajando en un nuevo procedimiento para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias, a fin de mejorar las actividades del proceso que se desarrolla para toda la entidad, razón por la cual se tendrá en cuenta el servicio no conforme para el estudio y mejora de los trámites y servicio que atiende la entidad, de acuerdo con la misión establecida para el cumplimiento de sus metas, en cada plan de desarrollo.

Proyectó: Cesar Augusto Zea Arévalo
T. Profesional Contratista ASAC

Revisó: Jose William Arrubla
Coordinador ASAC-UAECOB