



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JUNIO 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**

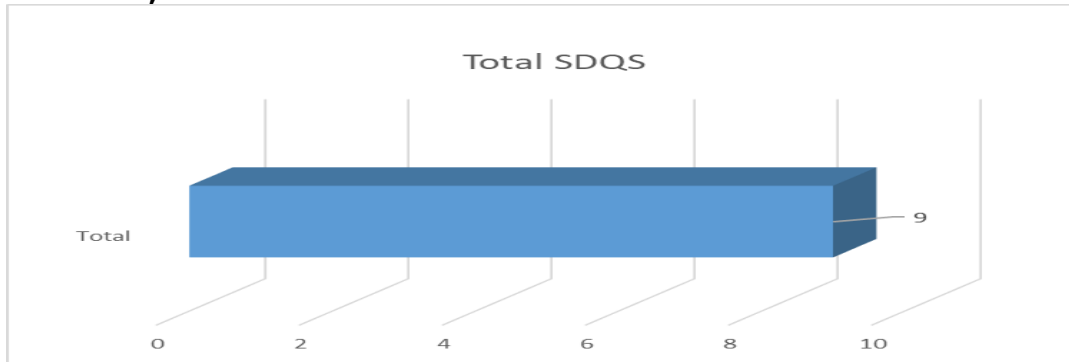


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 MAYO 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR ENTIDAD

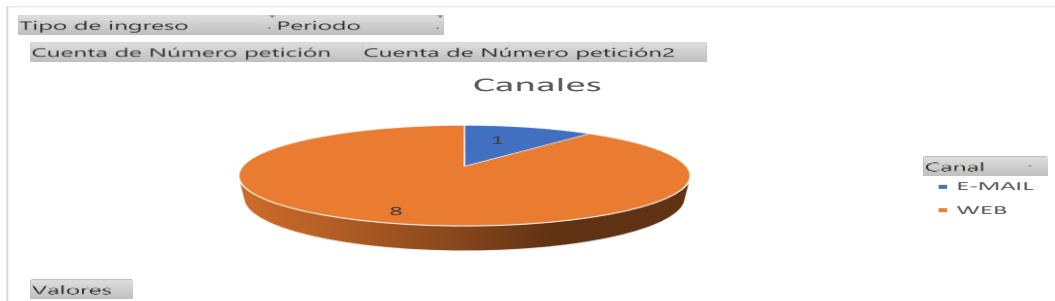


Total, Requerimientos 4

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 9 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

Sin embargo es de aclarar que la totalidad recibidas fueron 19 requerimientos

2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 9

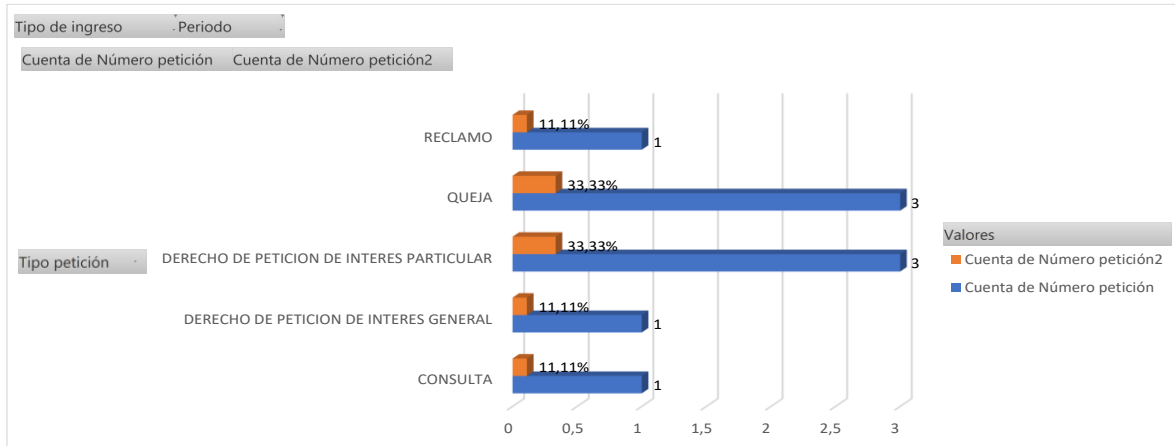
Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 9 solicitudes, de las ingresadas por la UAECOB

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 4

Tipología	Número petición	%
CONSULTA	1	11,11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	11,11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	33,33%
QUEJA	3	33,33%
RECLAMO	1	11,11%
Total general	9	100,00%

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 33.3%, Derecho de Petición de Interés general con el 11,1%, y 1 consulta con el 11,1%, tres quejas con el 33,3% y reclamo con el 11,1%, 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 ingresa a través de la Entidad.

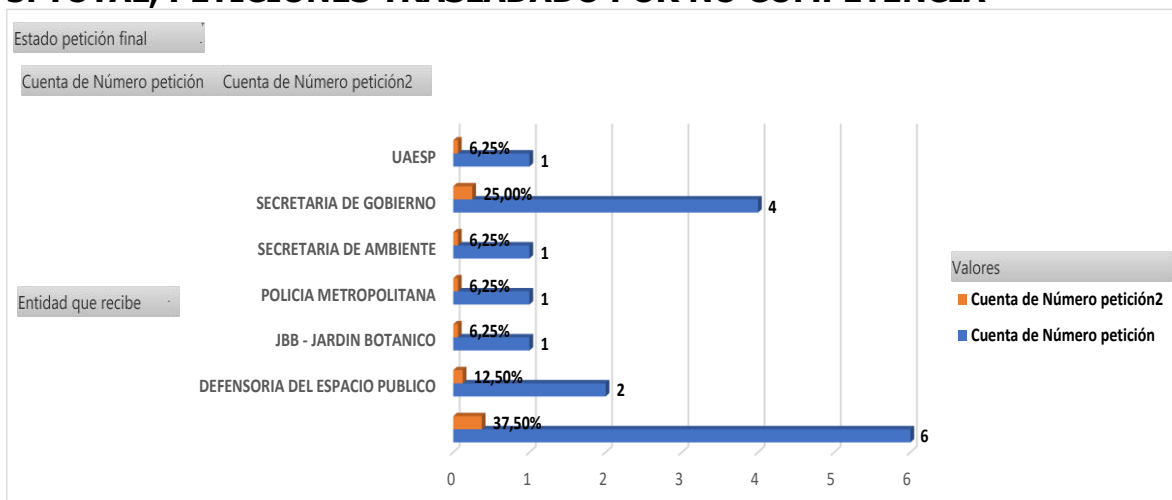


4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
BLANCO	2	10,53%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	2	10,53%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	8	42,11%
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	5	26,32%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	5,26%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	5,26%
Total general	19	100,00%

Para este período los subtemas más reiterativos fueron, atención de las emergencias con el 42,11%, expedición del concepto técnico con el 26,32%, administración del talento humano y en blanco cada una con 2 requerimientos representados de la misma manera con el 10,53%, las demás están representadas con el 5,26%, para un total de 19 solicitudes, el cual corresponde al total ingresado en el periodo reportado.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



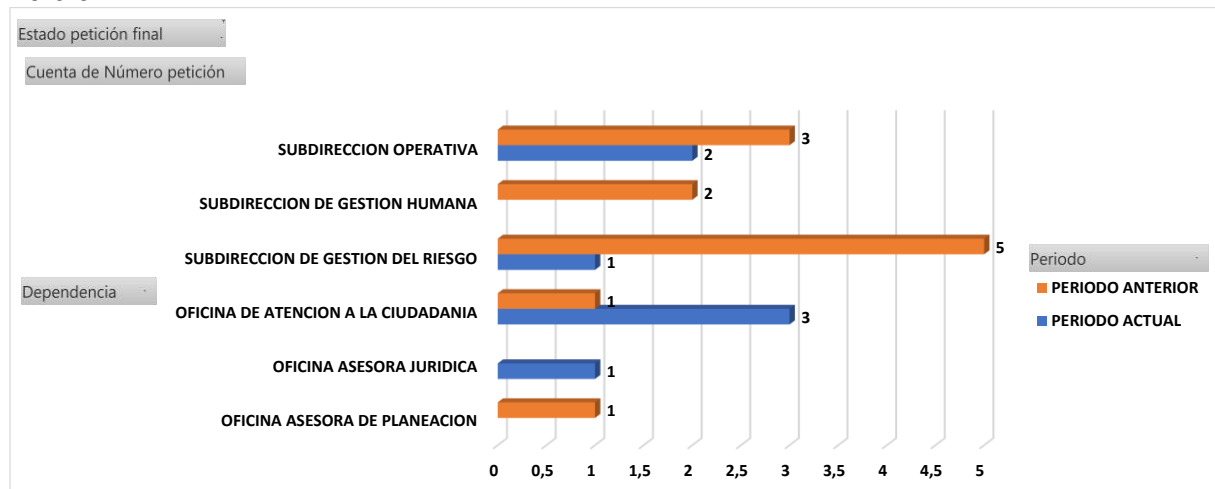
El total de los traslados 16, 6 que no se encontró doliente, Secretaría de Gobierno con 4, Defensoría del Espacio Público 2, y Policía Metropolitana 2, Jardín Botánico, Ambiente y la UAESP todos con un requerimiento. Según reporte SDQS.

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 ACTUAL Y ANTERIORES

Tabla 2



DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3	1	4
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	5	6



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

SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		2	2
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	3	5
Total general	7	12	19

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerró 7 requerimientos del periodo actual y en el periodo anterior se cerraron 12, para un total de 19 requerimientos. 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 PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	28					28
OFICINA ASESORA JURIDICA			14			14
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			1		13	7
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO		14	8,25		12	11,4
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		13	11			12
SUBDIRECCION OPERATIVA	12		12	2		8
Total general	20	13,5	9,2	2	12,75	11,5

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 11,5 días de gestión, y en comparación al periodo anterior, se evidencia que el tiempo promedio se mantiene con el 11,3 días de gestión, lo cual indica que el periodo de reporte anterior estuvo igual en los días de 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 se encuentra con un promedio de 11,36% y dado el manejo generado por las áreas se requiere reforzar los cierres de requerimientos en cada una de las dependencias.

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.

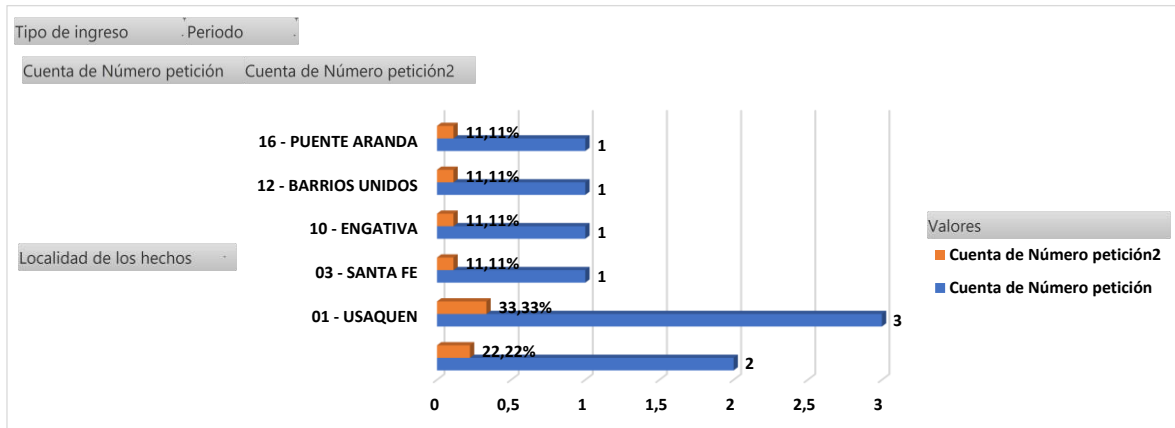


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



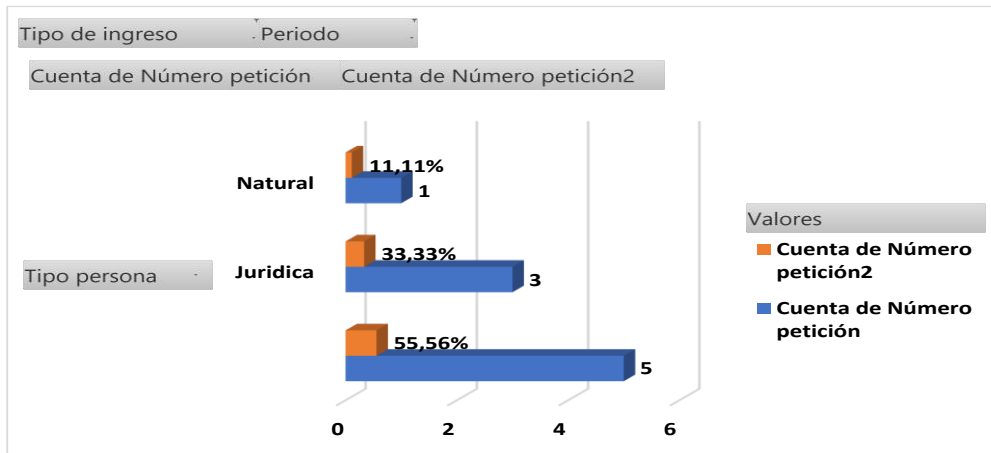


9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que; Usaquén tiene 3 registros, 2 en blanco y los demás Localidades con 1 registro, de acuerdo con las peticiones ingresadas por la entidad.

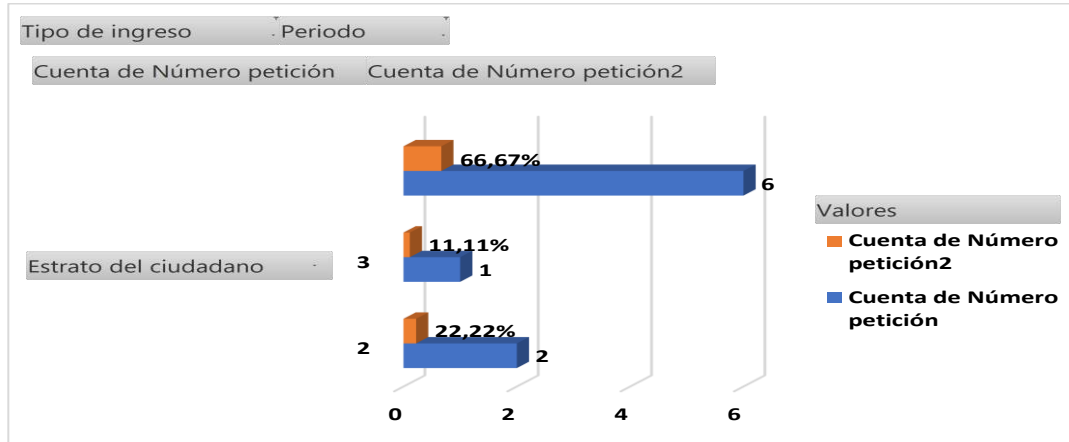
10 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información 4 reporta el tipo de peticionario, para este caso de los 4 ingresados por la Entidad, 3 se reportan como persona Jurídica, natural y 5 en blanco.



11.1 ESTRATO DEL CIUDADANO



De acuerdo con la información el estrato 3 cuenta con 1 petición, el estrato 2 cuenta con 2 peticiones y 6 que se registran en blanco.

11.2 CALIDAD DEL REQUIRENTE

Calidad del requirente	Número petición	%
Anónimo	5	56%
Identificado	4	400%
Total general	9	100%

De las peticiones ingresadas por la Entidad existe 5 anónimos 4 identificados para un total de 9 peticiones.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad se elevó dado que en dos (2) periodos consecutivos ha mantenido el mismo estándar con el 11,5 días de gestión, razón por la cual se debe recordar a las áreas la importancia de estar pendiente 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 cuanto a los requerimientos que ingresa directamente la entidad, como los que llegan por otras entidades o de la Secretaría General.



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

Proyectó: Cesar Augusto Zea Arévalo
T. Profesional 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