



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

## **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ABRIL 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](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

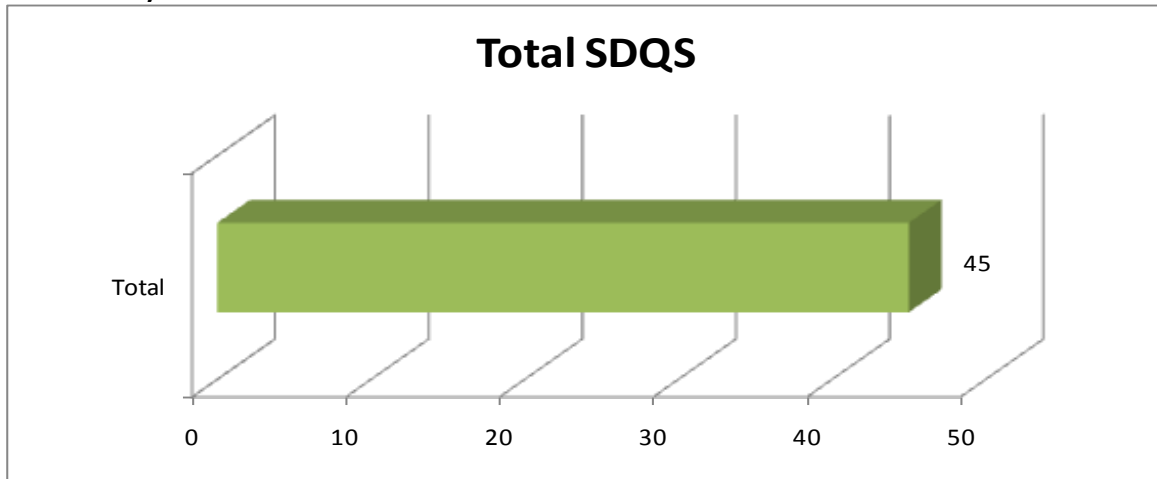


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

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 ABRIL 2018

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



Total, Requerimientos 45

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 45 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 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.

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.

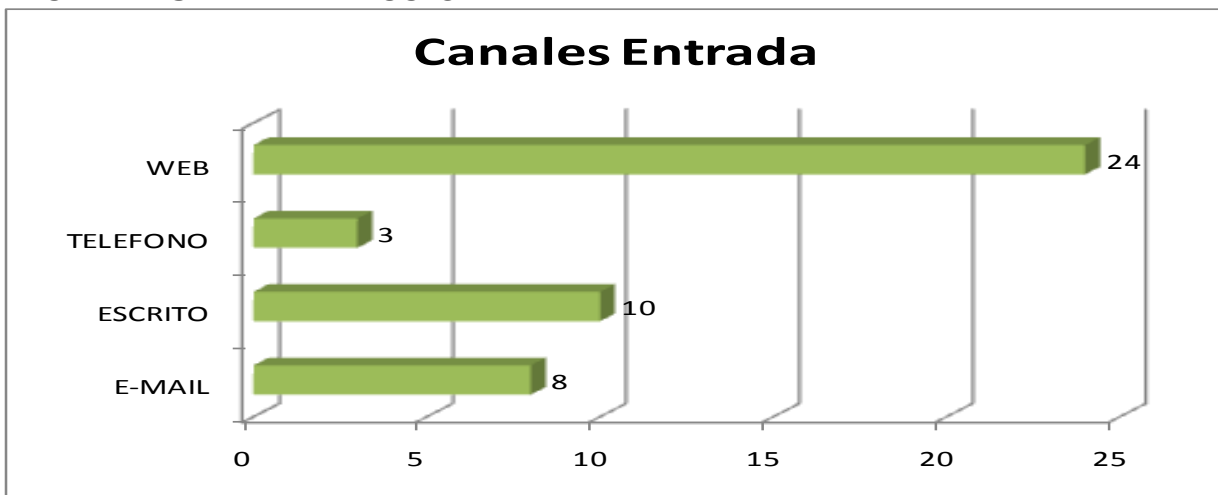


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



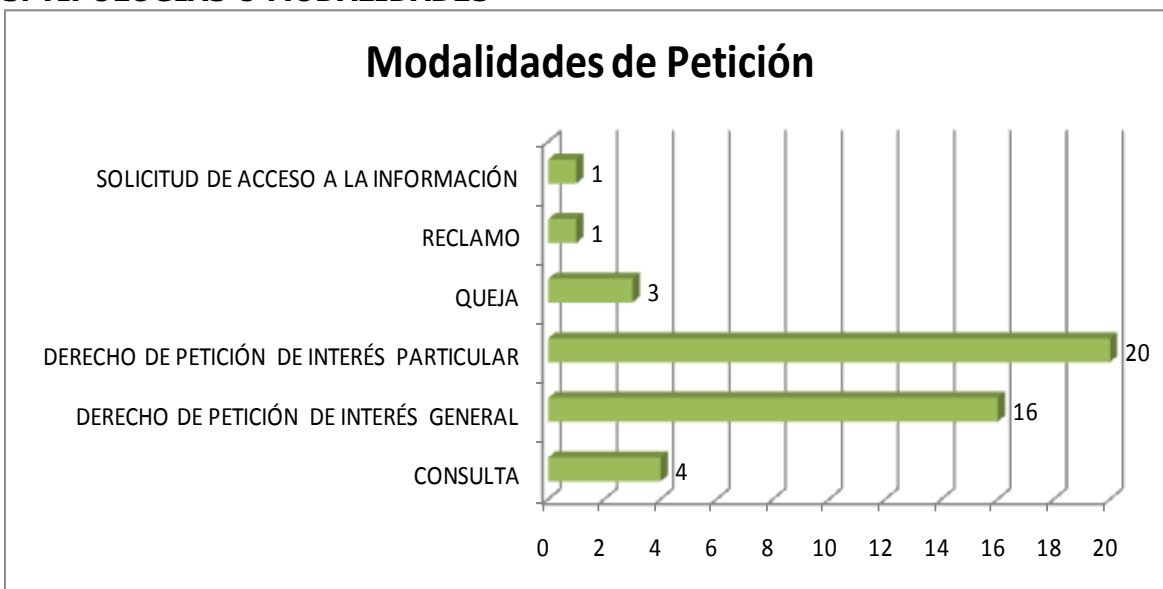
## 2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 45

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 24 solicitudes, el escrito con 10, el E-MAIL con 8 requerimientos y teléfono 3 requerimientos.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 45



Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con 20 requerimientos, los de interés general 16, consultas 4, las quejas con 3, solicitudes de información y reclamos cada una con 1.

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

| Subtemas  | Numero petición | %           |
|---|-----------------|-------------|
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO<br>CERTIFICACIONES LABORALES,<br>RECLAMACIONES, COPIA MANUALES DE<br>FUNCIONES, PLANTAS DE PERSONAL,<br>CAPACITACIÓN A BOMBEROS | 6               | 13%         |
| AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS<br>INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL -<br>PRESENCIA INSTITUCIONAL   | 2               | 4%          |
| ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER:<br>INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y<br>RESCATES  | 12              | 27%         |
| CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y<br>COMUNITARIAS.   | 1               | 2%          |
| EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE<br>BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE<br>COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O<br>CERRADOS AL PÚBLICO                                  | 8               | 18%         |
| INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES   | 3               | 7%          |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA   | 13              | 29%         |
| <b>Total general</b>  | <b>45</b>       | <b>100%</b> |

Para este período el subtema más reiterativo fueron, los traslados por no competencia con 13 requerimientos, seguido de solicitudes de atención de las emergencias con 12 solicitudes.

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

| Rótulos de fila                      | Cuenta de Numero petición | %           |
|--------------------------------------|---------------------------|-------------|
| ACUEDUCTO - EAB                      | 1                         | 7%          |
| SECRETARIA DE AMBIENTE               | 1                         | 7%          |
| SECRETARIA DE GOBIERNO               | 11                        | 73%         |
| SECRETARIA DE PLANEACION             | 1                         | 7%          |
| UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS | 1                         | 7%          |
| <b>Total general</b>                 | <b>15</b>                 | <b>100%</b> |



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

El total de los traslados fueron 15, Secretaria de Gobierno 11, acueducto, Ambiente, Planeación y la UAESP cada una con 1 requerimiento.

**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

| Dependencias                        | Total requerimientos recibidos periodo actual | Total requerimientos cerrados durante el periodo actual | %          |
|-------------------------------------|---|---|------------|
| OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | 35  | 32  | 91%        |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 4   | 4   | 100%       |
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO  | 1   | 1   | 100%       |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA      | 1   | 1   | 100%       |
| SUBDIRECCION OPERATIVA              | 4   | 4   | 100%       |
| <b>Total general</b>                | <b>45</b>                                     | <b>42</b>   | <b>93%</b> |

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 42 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, resolviendo en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 100% de cierre de los requerimientos.



## 7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

| Dependencia                                | Total requerimientos recibidos periodos anteriores | Total requerimientos cerrados periodos anteriores | %        |
|--|--|---|----------|
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1  | 1   | 1        |
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO         | 3  | 3   | 1        |
| SUBDIRECCION OPERATIVA                     | 3  | 3   | 1        |
| <b>Total general</b>                       | <b>7</b>   | <b>7</b>  | <b>1</b> |

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 7 pendientes, se cerraron 7, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos con el 100%.

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

| Dependencia                                | CONSULTA  | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA    | RECLAMO    | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | Total general |
|--|-----------|--|---|----------|------------|--------------------------------------|---------------|
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO |           |  |   | 6        |            |                                      | 6             |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                   |           |  | 6,5                                       |          |            |                                      | 6,5           |
| OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA        | 0         | 0                                      | 0,15                                      | 0        | 2          | 0                                    | 0,2           |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA        |           | 9                                      | 13  | 12       |            |                                      | 11,5          |
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO         | 37,5      |  | 15,5                                      |          |            |                                      | 26,5          |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA             | 5         |  |   |          |            |                                      | 5             |
| SUBDIRECCION OPERATIVA                     | 3         | 12                                     |   |          | 14,33      | 9                                    | 10            |
| <b>Total general</b>                       | <b>11</b> | <b>7</b>                               | <b>8,8</b>                                | <b>6</b> | <b>8,2</b> | <b>4,5</b>                           | <b>9,4</b>    |

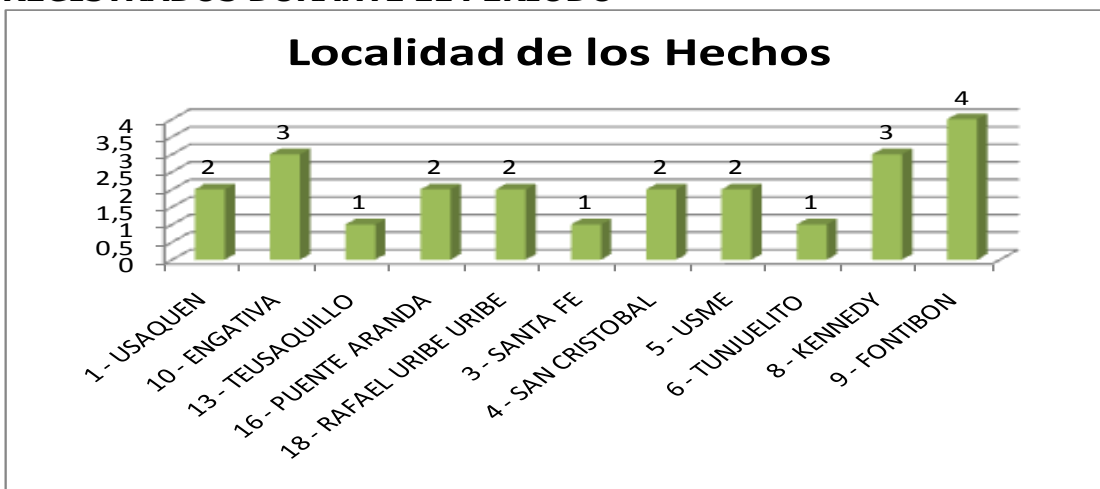


A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de 9,4 días de gestión y en comparación al mes anterior, el cual fue de 9,6 días de gestión, su disminución corresponde al 0,2 días en 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 se encuentra con un promedio de 9,4 días de gestión, en comparación con el mes anterior que fue de 9,6 días promedio, disminuyo la oportunidad de respuesta, queriendo decir que las dependencias están respondiendo de manera ágil las solicitudes.

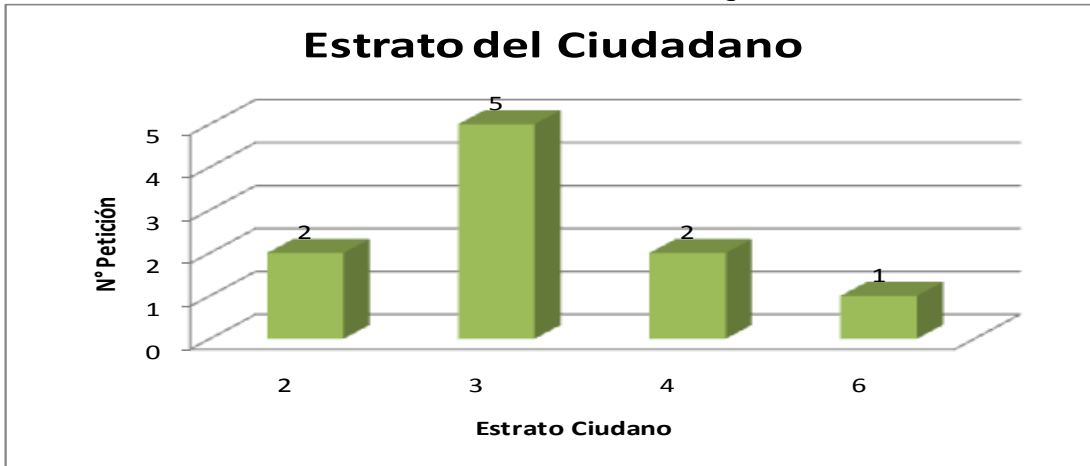
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que la Localidad de Fontibon reporta 4 peticiones, Kennedy y Engativa cada una con 3 requerimientos, Usaquen, Punete Aranda, Rafael Uribe, San Cristobal y Usme cada una con 2 solicitudes y las Localidades de Teusaquillo, Santa Fe y Tunjuelito cada una con 1 requerimiento.



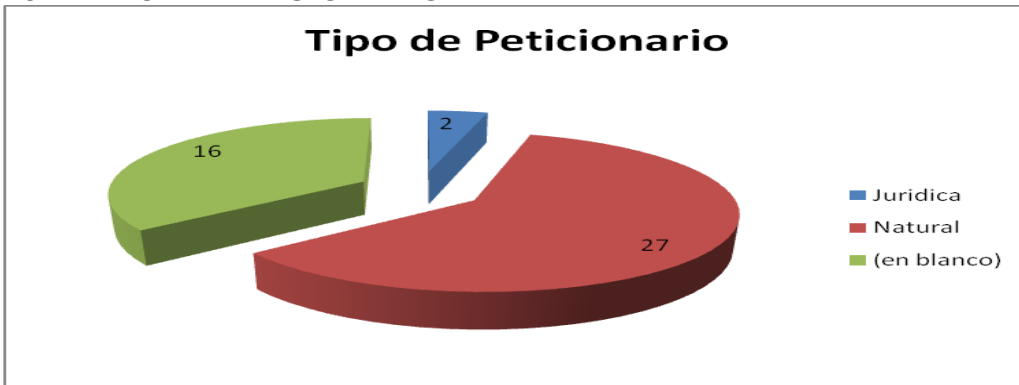
### 10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



| Estrato Ciudadano    | Numero petición | %           |
|----------------------|-----------------|-------------|
| 2                    | 2               | 20%         |
| 3                    | 5               | 50%         |
| 4                    | 2               | 20%         |
| 6                    | 1               | 10%         |
| <b>Total general</b> | <b>10</b>       | <b>100%</b> |

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación está en el estrato 3 reportando 5 peticiones, el estrato 2 y 4 con 2 requerimientos y estrato 6 con 1 requerimiento.

### 10.2 TIPO DE PETICIONARIO







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

De acuerdo con la información de los 45 requerimientos, 27 corresponden a personas naturales, 2 a personas jurídicas y 16 que no dieron a conocer su régimen.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Nombre del Peticionario | N°        | %        |
|-------------------------|-----------|----------|
| Anónimo                 | 16        | 36%      |
| Identificado            | 29        | 64%      |
| <b>Total</b>            | <b>45</b> | <b>1</b> |

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 64% corresponde a ciudadanos identificados y el 36% a ciudadanos anónimos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se verificaron seguimientos con alguna situación en la demora en la respuesta, sin embargo desde el correo de [quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co](mailto:quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co), se remitieron a las diferentes dependencias las alertas referente a los tiempos y recordando el deber de subir los requerimientos al aplicativo SDQS, por otra parte se realiza la respectiva evaluación de la encuesta de satisfacción enviada por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, de acuerdo con los correctivos a mejorar.

Proyectó: Cesar Augusto Zea Arévalo  
Contratista ASAC

Revisó: José William Arrubla G.  
Coordinador ASAC-UAECOB