



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

## **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS FEBRERO 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



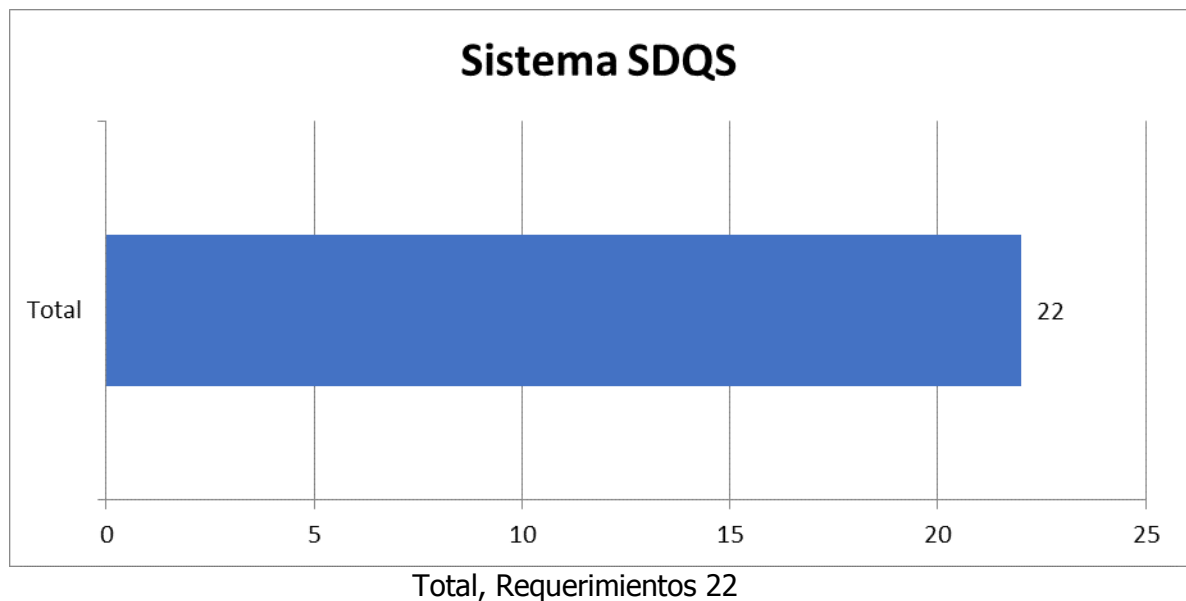
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

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  
BOGOTÁ  
INFORME MENSUAL DE PQRS FEBRERO 2017**

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



**Ejemplo de análisis:**

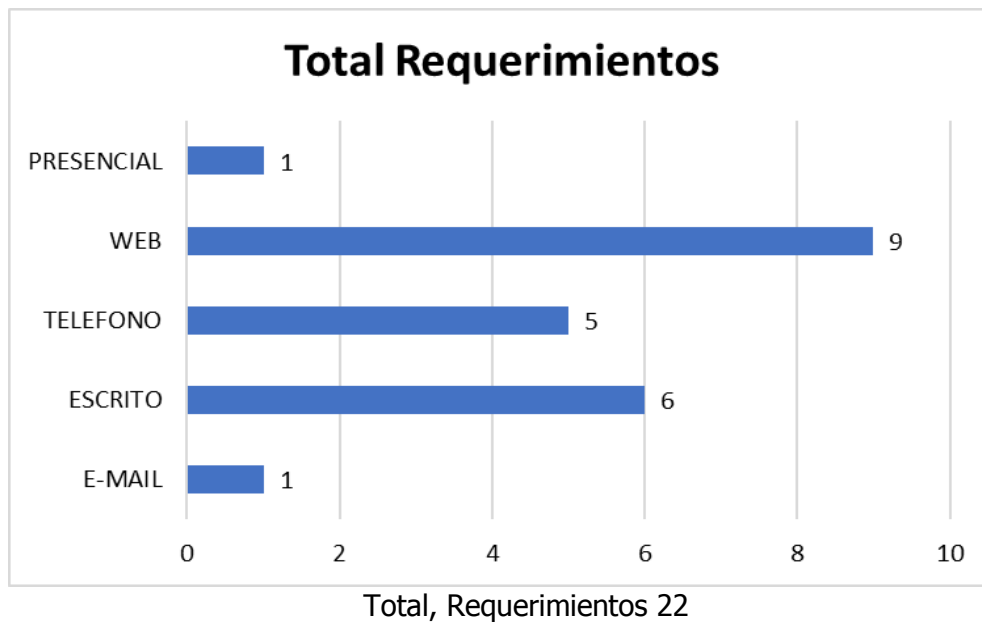
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 22 peticiones, para un total del 100% generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.



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, 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.

## 2. CANALES DE INTERACCION



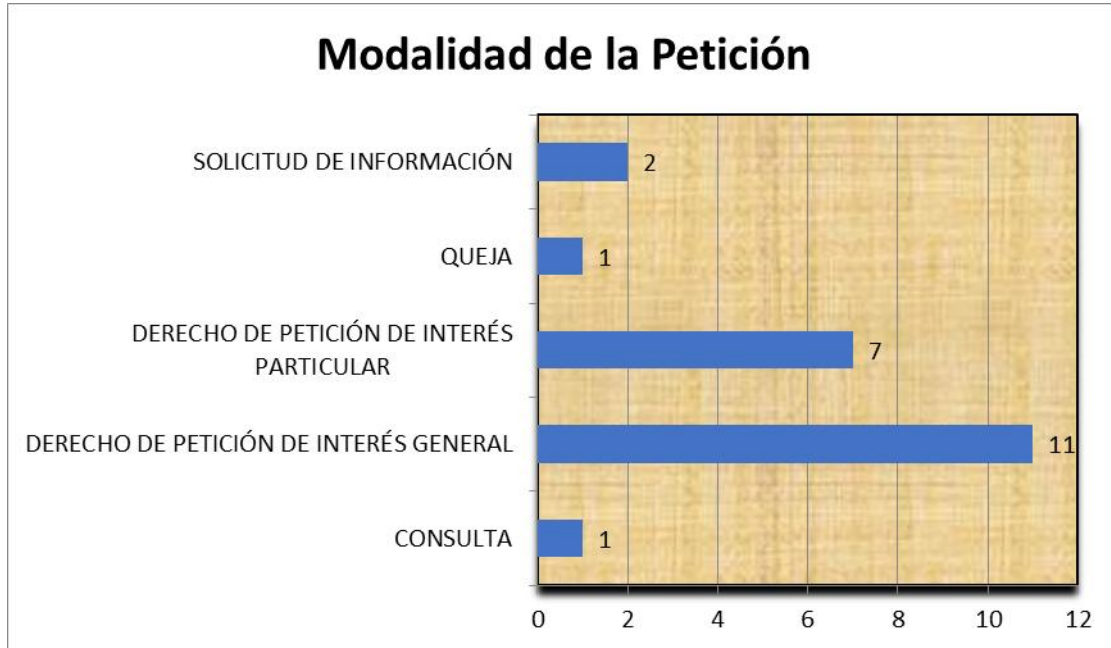
De acuerdo con lo presentado el canal Web - SDQS está representado con 10 requerimientos, teléfono 5, escrito 3 y correo electrónico 2.

Canal	Total	Porcentaje
E-MAIL	1	5%
ESCRITO	6	27%
TELEFONO	5	23%
WEB	9	41%
PRESENCIAL	1	5%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



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

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Total, de requerimientos 22**

Tipo petición	Total	Porcentaje
CONSULTA	1	5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	11	50%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	7	32%
QUEJA	1	5%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	9%
<b>Total, general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés General están representados con un 50%, seguido del "Derecho de Petición de Interés Particular" con un 32%, solicitudes de información con un 9%, las quejas y las consultas cada una representada con el 5%.



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

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	20	91%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	5%
Total, general	22	100%

Para este período el subtema más reiterativo fue la Atención y servicio a la ciudadanía referente a los tramites y servicios que presta la Entidad con un porcentaje de representación del 91%, seguido de los traslados por no competencia con un 5% y por último la Administración del Talento Humano con el 5%, de igual forma a partir de los nuevos subtemas de acuerdo con la experiencia en razón a cada solicitud ciudadana, de acuerdo con la misionalidad de la Entidad.

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

Entidad que recibe	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	100%
Total, general	1	100%

En los traslados solo se tuvo uno para el mes de febrero de 2017.

#### - 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**



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

## 6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

**Tabla 1**

Dependencia	Total, requerimientos recibidos periodo actual	Total, requerimientos cerrados periodo actual	Porcentaje
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	2	1	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0	0%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	15	11	85%
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	1	8%
<b>Total, general</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Para el siguiente caso en el mes de enero se cerraron 13 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al SDQS, quedando pendiente 6 por resolver en términos de Ley.

### 6.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total, requerimientos pendientes periodos anteriores	Total, requerimientos cerrados periodos anteriores	Porcentaje
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	20%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	2	2	40%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	1	20%
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	1	20%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 5 pendientes se cerraron 5, cumpliendo en una capacidad bastante buena en cuento al cierre de requerimientos.

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

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos.

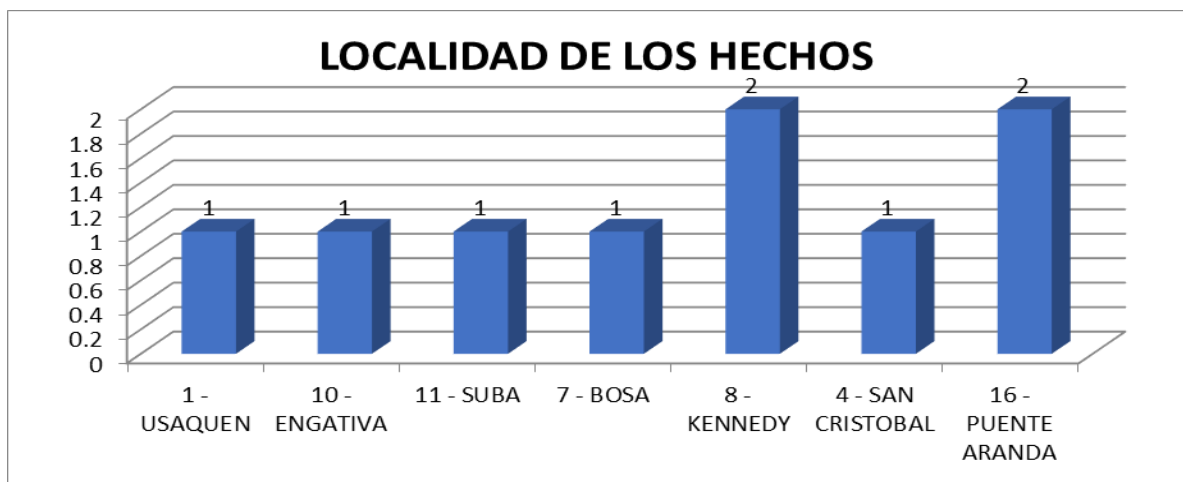


Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Total, general
OFICINA ASESORA JURIDICA	13					13
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	0.2	0	0	0.5	0.39
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	4	5.7	8	17	7.5	8.4
SUBDIRECCION OPERATIVA		11.0				11.0
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		4.0	17			10.5
<b>Total, general</b>	<b>6</b>	<b>5.2</b>	<b>12</b>	<b>8.5</b>	<b>4</b>	<b>8.7</b>

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

Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes de marzo el comportamiento general mejoro con un 8,7 en promedio y la dependencia que más se demoró en dar respuesta a la petición fue la Oficina Asesora jurídica con 13 días en promedio, sin embargo al momento de revisar el comportamiento se recomienda a los administradores de cada área la importancia de dar una respuesta oportuna al requerimiento.

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

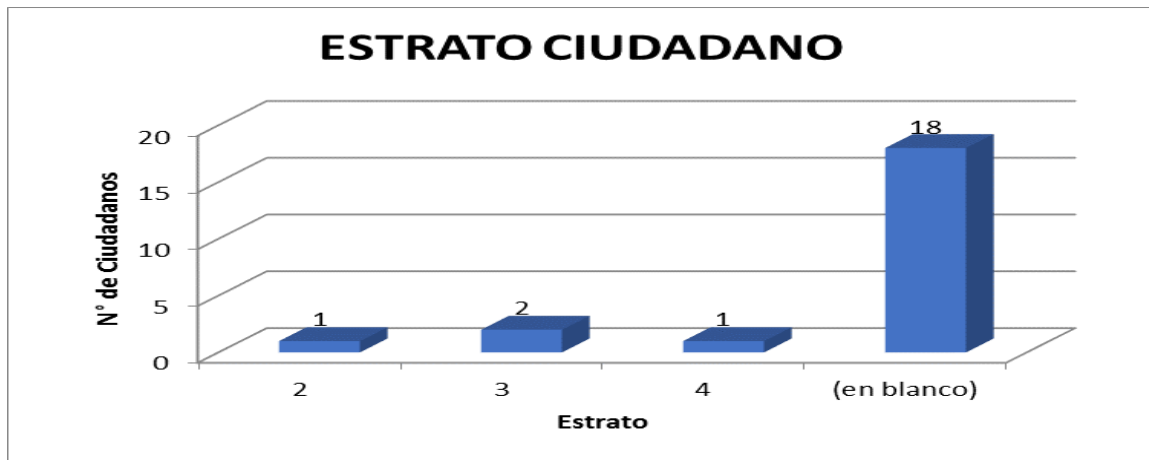




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró la localidad de Kennedy y Puente Aranda cada una está representada con 2 requerimientos, por otra parte, Usaquen, Engativa, suba, bosa, y San Cristobal cada una está representada con 1 un requerimiento.

## 9. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 3, con 2 peticionarios representados con un 10%, para los estratos 2 y 4 cada uno está representado con el 5%, y los estratos en blanco que son 18 están representados en un 80% de su totalidad.

## 10. TIPO DE PETICIONARIO







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

El 55% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 14% corresponde a personas jurídicas y los demás no indicaron su régimen, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en febrero 2017.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del Peticionario	total	%
Anónimo	7	32%
Identificado	15	68%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 68% corresponde a ciudadanos identificados y el 32% a ciudadanos anónimos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se debe mejorar en la oportunidad de la respuesta, 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.

**Proyecto:** Cesar A. Zea ASAC  
Contratistas ASAC-SGC-UAECOB

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