



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

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

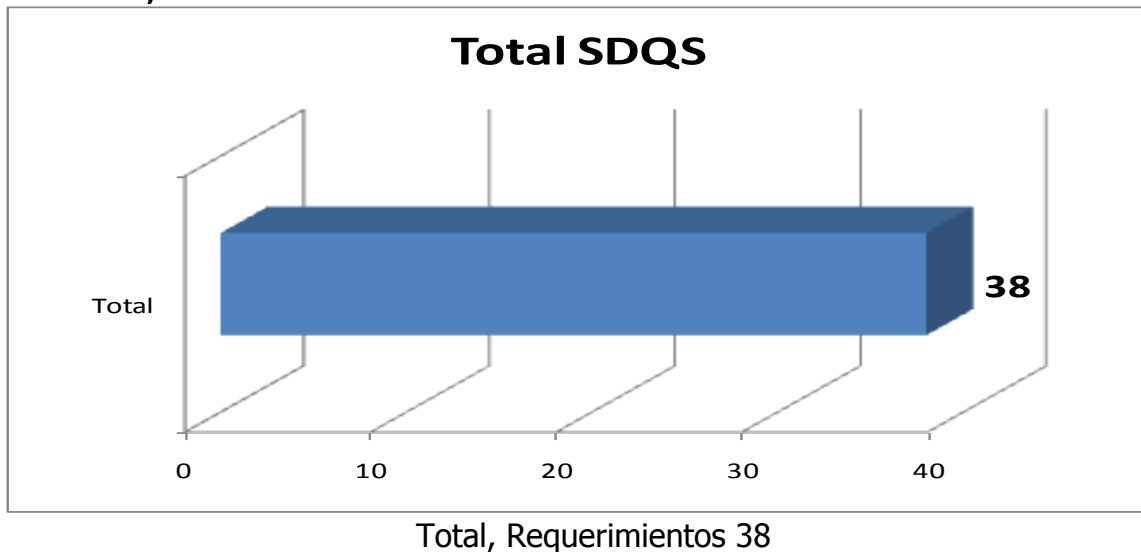


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

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 FEBRERO 2018

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



De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 38 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.

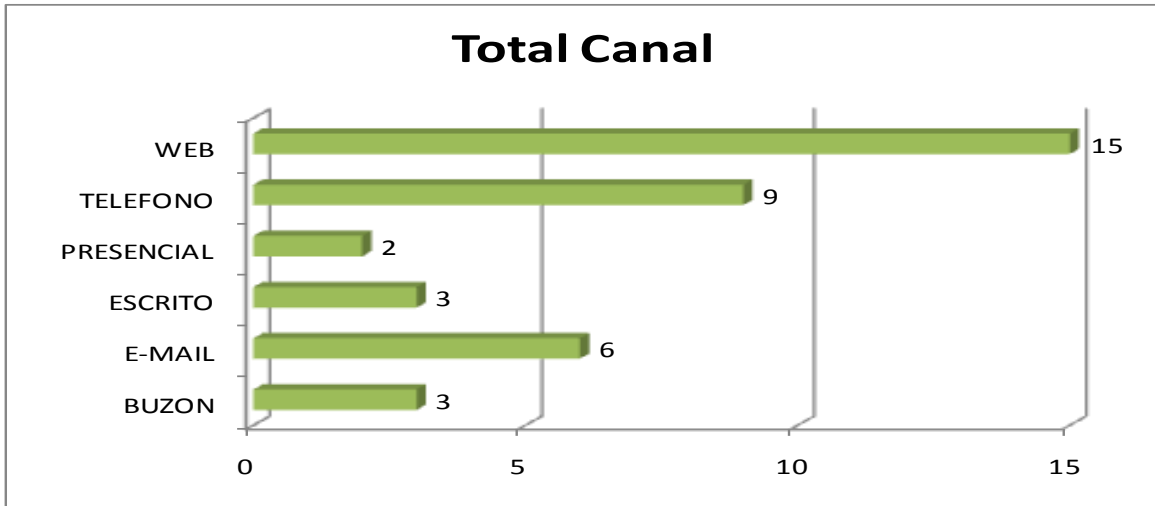
Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
www.bomberosbogota.gov.co  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



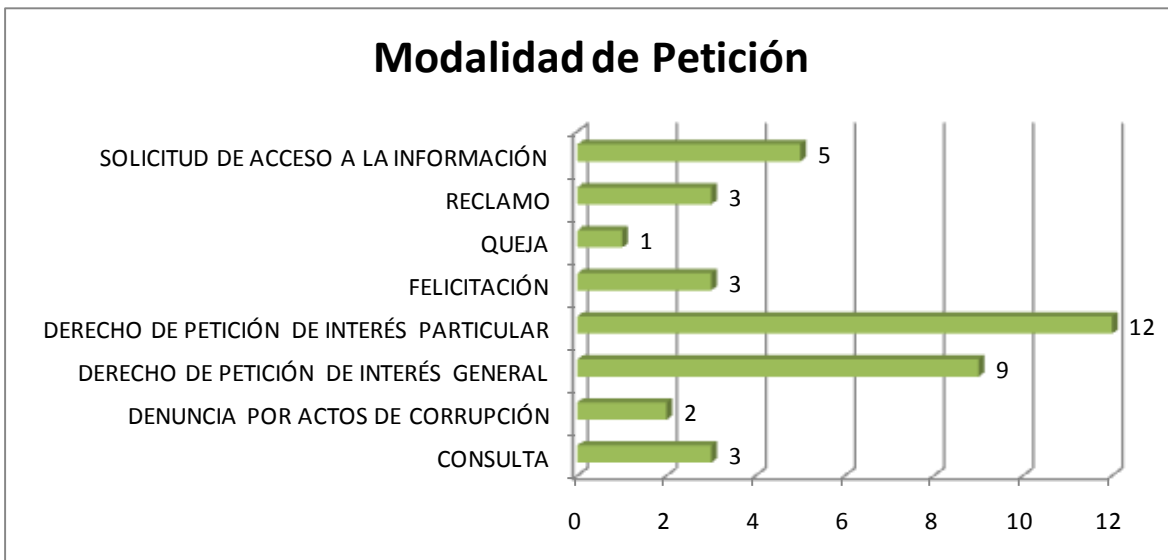
## 2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 38

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 15 solicitudes, el teléfono con 9, el E-MAIL con 6 requerimientos, escrito y buzón cada uno con 3 requerimientos y presencial con 2 requerimientos.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 38



Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con 12 requerimientos, el Derecho de Petición de Interés general 9, solicitudes de información con 5, las consultas, reclamos y felicitaciones cada una con 3 y las quejas con 1.

#### 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	4	11%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	12	32%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	3%
CONCEPTO TÉCNICO A ESPECTÁCULOS PIROTÉCNICOS	4	11%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	6	16%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	10	26%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Para este período el subtema más reiterativo fueron, la atención de emergencias con un 32%, seguido de los traslados con el 26%, la expedición de los conceptos técnicos a establecimientos de comercio con el 16%, los demás se encuentran por debajo del 10%.

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

Entidad	Numero petición	%
ACUEDUCTO - EAB	1	14%
IDIGER	1	14%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	14%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	57%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

El total de los traslados fueron 7, Secretaria de Gobierno 4, acueducto, IDIGER, Jardín Botánico 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**

Dependencia	Total requerimientos recibido periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	3%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	35	28	74%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>82%</b>

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 31 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando pendiente 7 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 82% de cierre de los requerimientos.



## 7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencias	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	4	24%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	1	6%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	2	12%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	8	8	47%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	6%
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	1	6%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 17 pendientes, se cerraron 17, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos con el 100%.

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

Dependencias	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					3		3
OFICINA ASESORA JURIDICA	22		12.7			0	11.6
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		0	0			0	0
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			10		13		11.5
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	18	13.5	15.5	15			15.5
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA						10	10
SUBDIRECCION OPERATIVA			7				7
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>6.75</b>	<b>9.0</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>3.3</b>	<b>10.4</b>



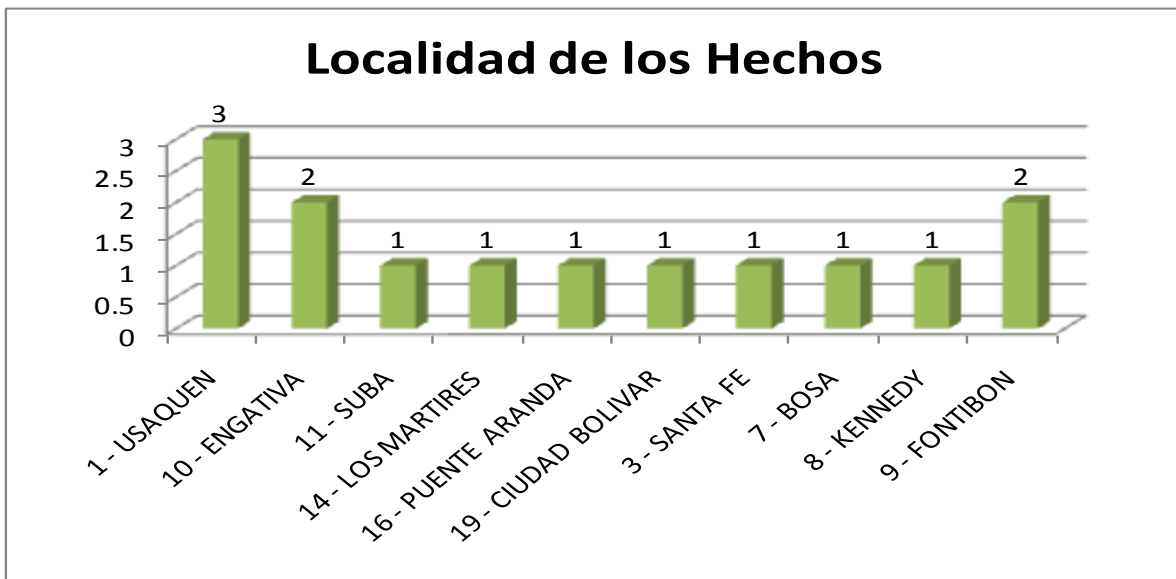
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

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 10,4 días de gestión y en comparación al mes anterior que fue de 13,8 días de gestión, su disminución corresponde al 3.4 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 10,4 días de gestión, en comparación con el mes anterior que fue de 13.8 días promedio, disminuyo la oportunidad de respuesta de una manera oportuna.

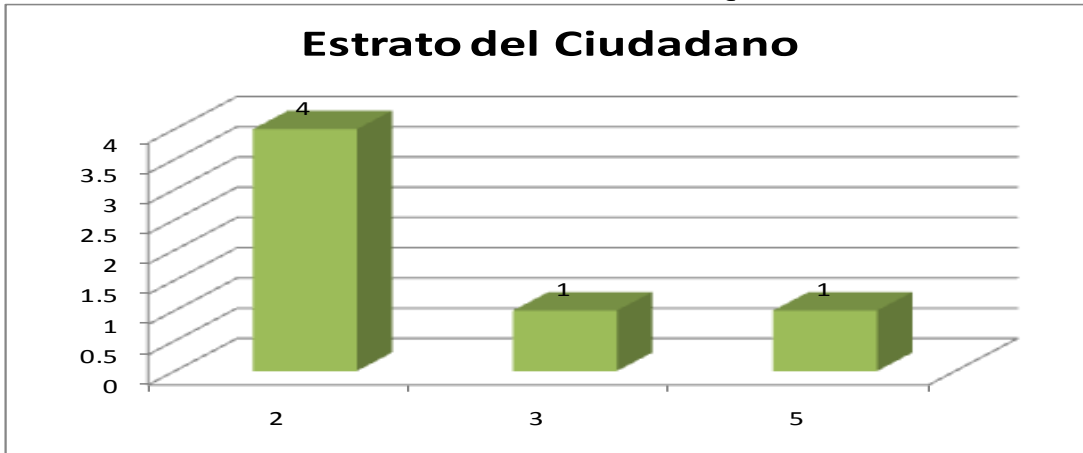
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades de Usaquén reporta 3 usuarios, Engativa y Fontibon cada una con un (2) usuarios y las demás con una (1) petición.



## 10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Estrato	Numero petición	%
2	4	67%
3	1	17%
5	1	17%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100%</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 2 reportando 4, el estrato 3 y 5 con 1 un 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 el 21 requerimientos corresponden a personas naturales y personas jurídicas con 2 solicitudes y el restante con 15 peticiones son las que no dieron a conocer su régimen.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre de Peticionario	Numero	%
Anónimo	15	39%
Identificado	23	61%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 61% corresponde a ciudadanos identificados y el 39% 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 sub-registros 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.

Proyectó: Cesar agosto Zea Arévalo  
Contratista ASAC

Revisó: José William Arrubla G.  
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