



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS OCTUBRE 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 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 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

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

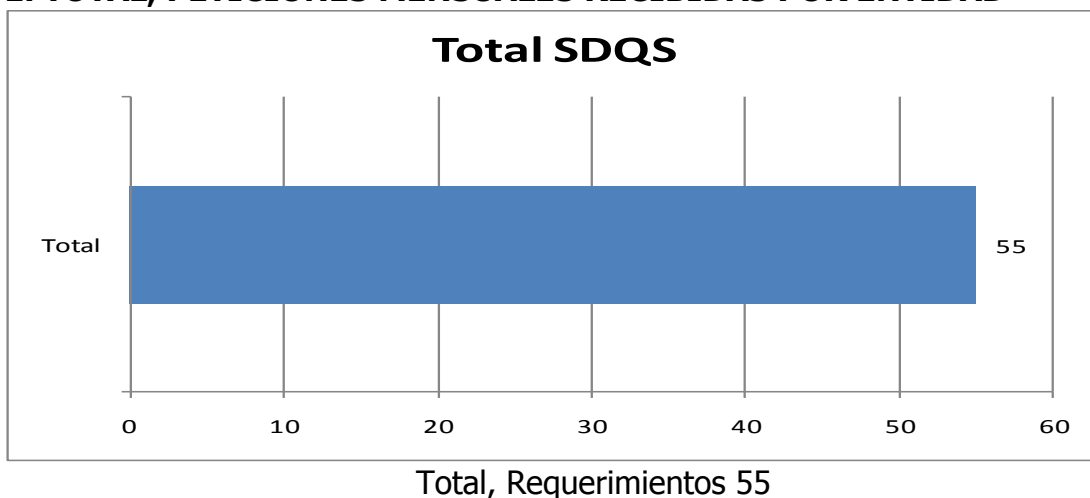


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 AGOSTO 2017

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 55 peticiones, para un total del 100% 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 para el año 2017, mediante plan de mejoramiento se estableció que el área de jurídica a partir del mes de abril ya no reportará por aparte los derechos de petición de cara a la ciudadanía, solo los que ingresan internos de los funcionarios, 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, 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, por otra

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.

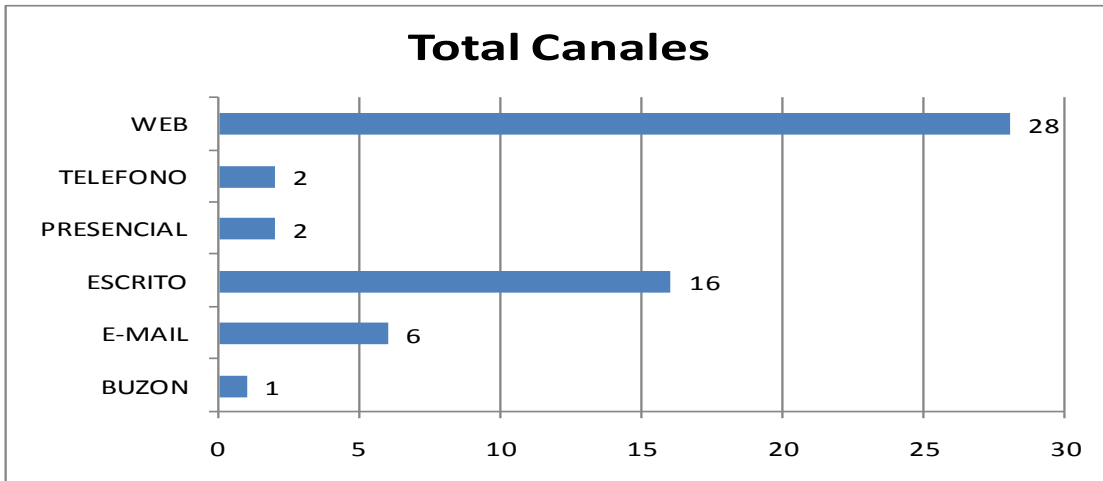


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



parte, se genero a través del procedimiento interno al trámite de las PQRS un punto de control para verificar que los requerimientos que ingresan por radicación se suban a la plataforma de Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

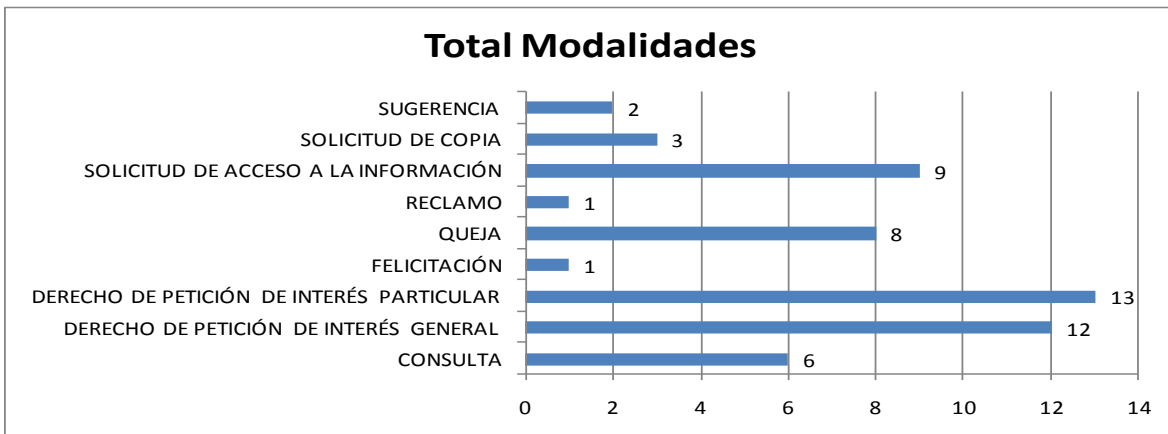
2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 55

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 28 solicitudes, el escrito con 16, el E-MAIL con 6, el teléfono y presencial cada uno con 2 requerimientos, y el buzón con 1 requerimiento.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 55



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

Modalidades	Numero petición
CONSULTA	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	13
FELICITACIÓN	1
QUEJA	8
RECLAMO	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9
SOLICITUD DE COPIA	3
SUGERENCIA	2
Total general	55

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular "está representado con 13 solicitudes, el Derecho de Petición de Interés general con 12, solicitud de acceso a la información 9, quejas con 8, consultas 6, solicitud de copia 3 y una (1) felicitación y un (1) reclamo.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Numero petición	%
AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	5	9%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	3	5%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	4%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	2%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	11	20%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	12	22%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	21	38%
Total general	55	100%

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

Para este período el subtema más reiterativo fueron, los traslados con el 38%, las gestiones de procedimientos contractuales con el 22% solicitudes de conceptos técnicos con el 20%, y aglomeraciones y espectáculos públicos con el 9%

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Traslado Entidades	Numero petición	%
GAS NATURAL	1	5%
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	29%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	43%
SECRETARIA DE SALUD	2	10%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	5%
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	1	5%
(en blanco)	1	5%
Total general	21	100%

El total de los traslados fueron, 21, 9 de la Secretaria de Hacienda, 6 de la secretaría de Ambiente, 2 de la Secretaría de salud y de los cuales para Secretaria de Gobierno y con un requerimiento cada una Gas Natural, Movilidad, y servicios para la movilidad.

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 Periodo Actual	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	5	9%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	47	28	51%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	1	2%
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	1	2%
Total general	55	35	64%

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 35 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando pendiente 20 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 64% de cierre de los requerimientos.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencias	Total Requerimientos Recibidos Periodo Actual	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	4	27%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	7%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3	3	20%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	4	4	27%
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	3	20%
Total general	15	15	100%

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 15 pendientes, se cerraron 15, cumpliendo en una capacidad total en cuanto al cierre de requerimientos.



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Dependencias	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15		9		6		0			7,5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			6							6
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	7	9,7				6			9,7
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2,3	0,2	0,7	0	1,6	0	1	0	0	0,7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	5		0		15		5		17	8,4
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	36	9	13,2		11	14	9	3		14
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	4		6				4			4,8
SUBDIRECCION OPERATIVA		12	1	3	0	4	10	7		5,3
Total general	13	7	5,7	1,5	6,7	6	5,1	3	8,5	7,0

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 7 días.

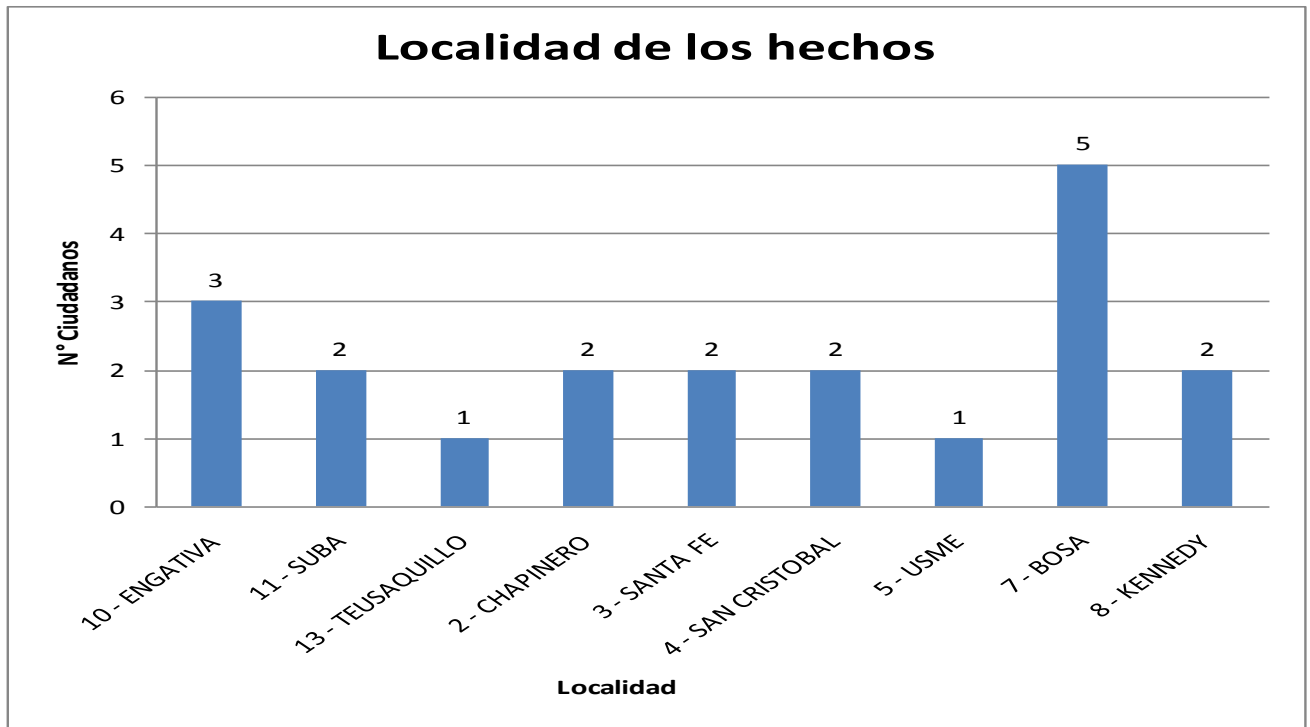


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 con un promedio de 7 días, en comparación con el mes anterior de 7,8 días promedio, se mantiene la oportunidad de respuesta, seguimiento realizado por el Área de Servicio al Ciudadano.

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



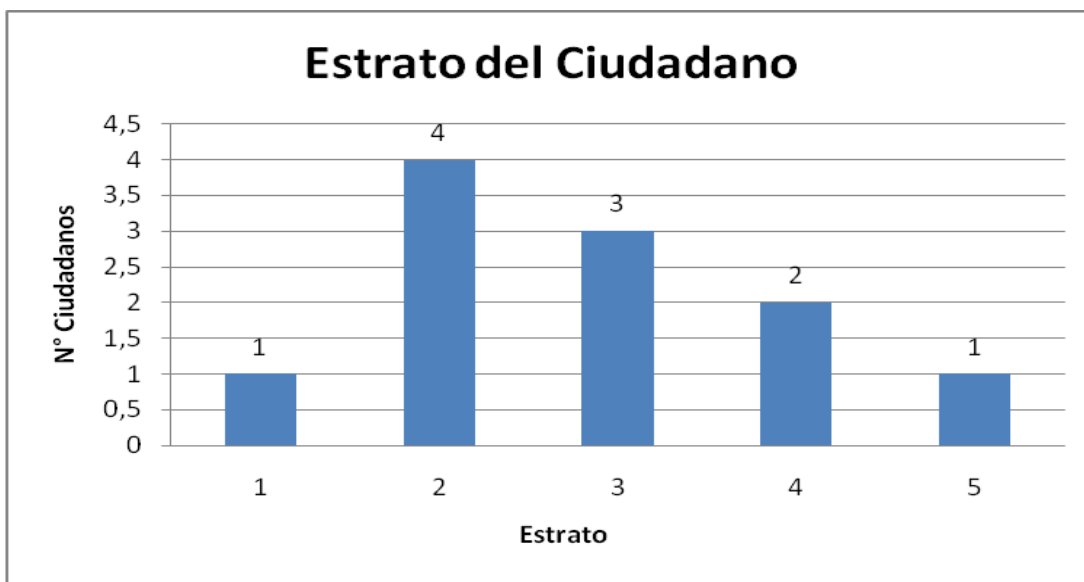
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades reportadas son las siguientes; Bosa con 5, Suba, Chapinero, Santa Fe, San Cristobal y Kennedy cada una con un requerimiento, y Teusaquillo y Usme cada una con un 1 requerimiento.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

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



Estrato	Numero petición
1	1
2	4
3	3
4	2
5	1
Total general	11

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 con 3, el estrato 4 con 2 y el estrato 1 y 5 cada una con 1 requerimiento, para un total de 11 ciudadanos.



10.2 TIPO DE PETICIONARIO



Peticionario	Numero petición
Jurídica	1
Natural	35
Total general	36

El 97% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 3% corresponde a personas jurídicas.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre peticionario	Numero	%
Anónimo	19	54%
Identificado	16	46%
TOTAL	35	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 46% corresponde a ciudadanos identificados y el 54% a ciudadanos anónimos.



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

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 subregistros 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, importante seguir impartiendo políticas frente al cumplimiento de las respuestas de cara a la ciudadanía, para evitar posibles incumplimientos en los tiempos y respuestas de fondo.

Por lo anterior, el Área de Servicio al Ciudadano viene desarrollando dentro del plan de acción actividades en cuanto a la sensibilización y responsabilidad de dar respuestas en oportunidad y de fondo, así mismo está actualizando su procedimiento de PQRS, con el fin de tener mayor control referente a los sistemas propios de correspondencia, para poder subir cada una de las solicitudes al sistema distrital de quejas y soluciones.