



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DICIEMBRE 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 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

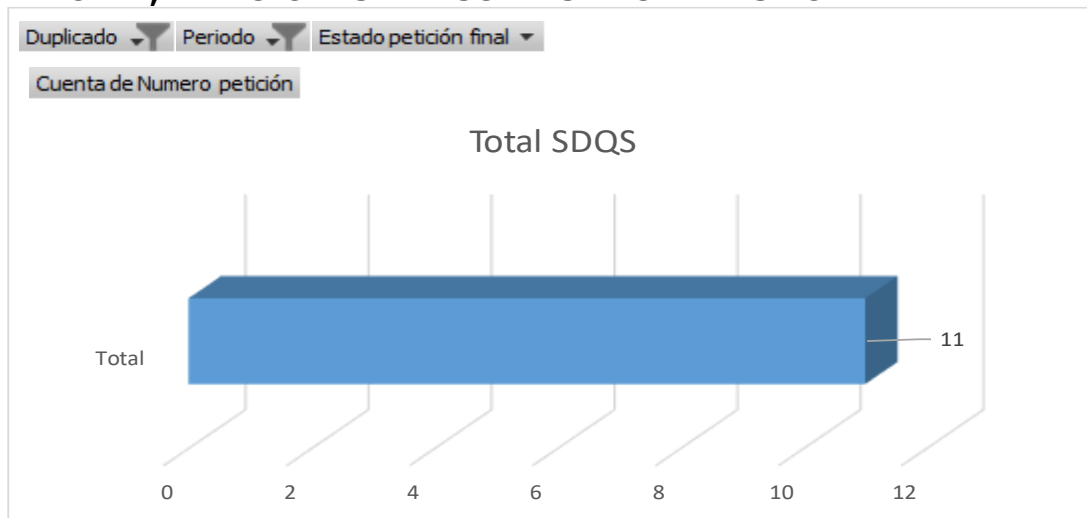


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 DICIEMBRE 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 11

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, fue un total de 11 peticiones en el presente periodo, registro que generó una disminución en el volumen de peticiones, en comparación del reporte anterior con 14 solicitudes 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

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.



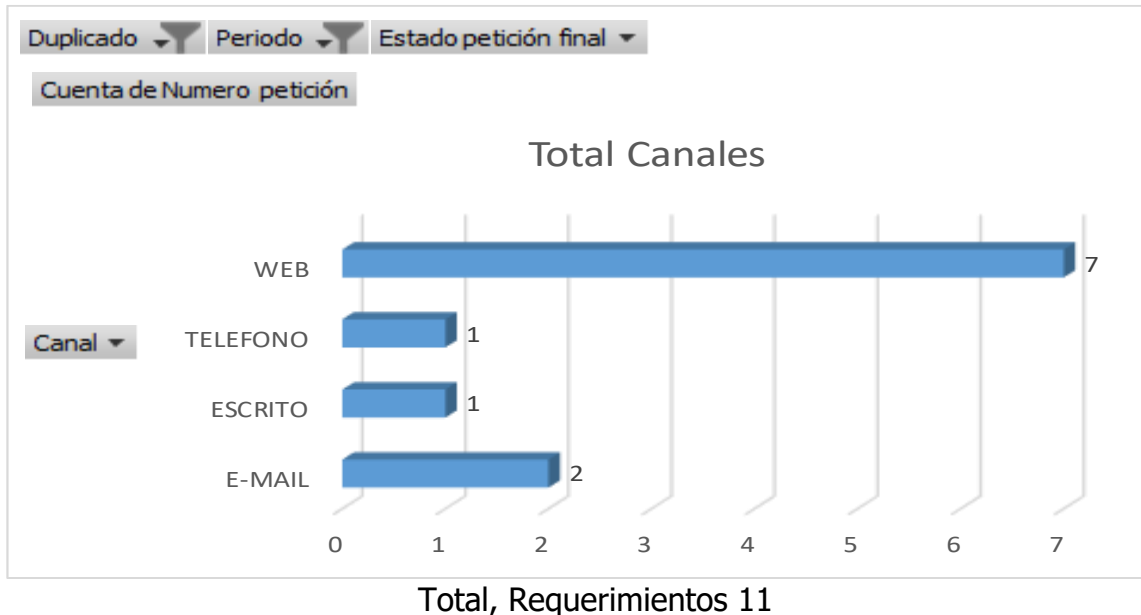
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

profesional que clasifica y sube las solicitudes al SDQS, con el fin de no generar sub-registros de entradas de peticiones, de igual forma se precisa en el siguiente informe.

2. CANALES DE INTERACCION



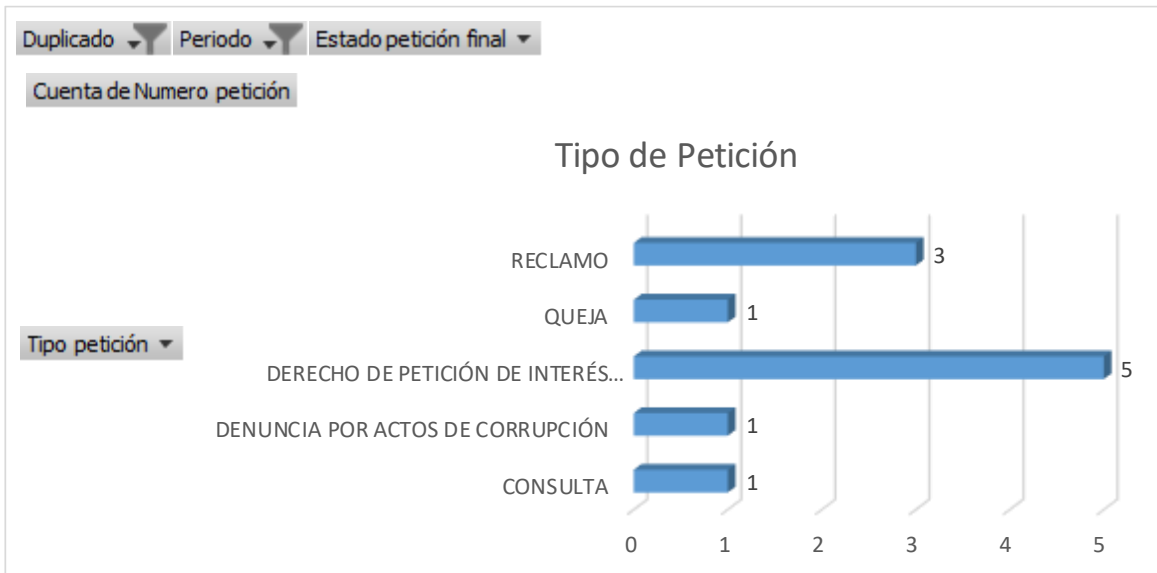
De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 7 solicitudes, el MAIL con 2, escrito y telefónico cada una con 1 requerimiento.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

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



Total, de requerimientos 18

Del total de requerimientos, derechos de petición particular y particular están representados cada uno con 5 requerimientos, las quejas con 3, las consultas, denuncias por actos de corrupción, y solicitudes de acceso a la información cada uno está representada con una 1 petición.

SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición	%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	4	36%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	4	36%
Traslado a entidades distritales	1	9%
(en blanco)	2	18%
Total general	11	100%

Para este período el subtema más reiterativo fue la expedición del concepto técnico con 4 requerimientos, seguido de la gestión de procedimientos contractuales con 4, y un traslado a otras entidades.



5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición	%
ACUEDUCTO - EAB	1	100%
Total general	1	100%

En total fue 1 requerimiento que se trasladó al acueducto.

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 PERIODO ACTUAL.

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	9%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	18%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7	6	55%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	1	9%
Total general	11	10	91%

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 10 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando 1 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 100% de cierre de los requerimientos.



7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3	3
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	2
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	5	5
SUBDIRECCION OPERATIVA	4	4
Total general	16	16

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 16, se cerraron 16, 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		12				12
OFICINA ASESORA JURIDICA				12		12
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA					3	3
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			19	17		18
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO		4	13	15,75		10,9
SUBDIRECCION OPERATIVA	20			9		14,5
Total general	20	8	16	13,4	3	11,7

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 11,7 días, el cual bajo en unos 0,7 días de gestión del total de 12,4 días del periodo anterior.

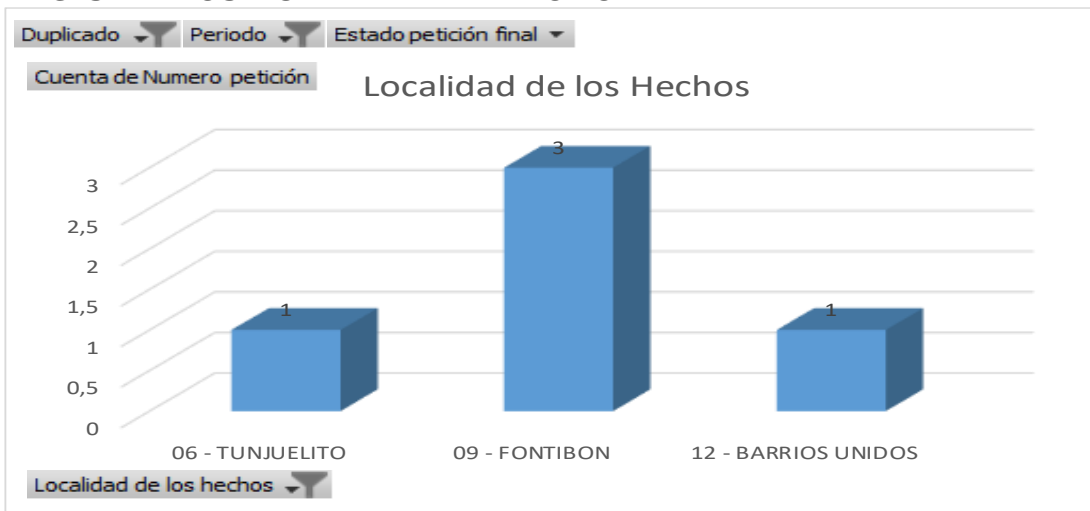


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

• Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

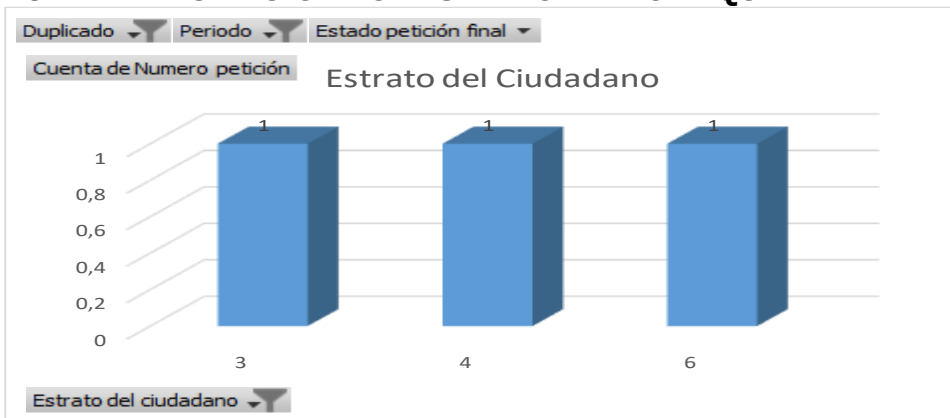
Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado el cual se encuentra con un promedio de 11,7 días de gestión, no se requiere un plan de mejoramiento, sin embargo, se seguirá recordando que se debe continuar con la labor de cerrar los requerimientos en los términos de Ley.

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 Fontibón con 3 requerimientos, Tunjuelito y Barrios Unidos con 1 solicitud cada uno.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



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

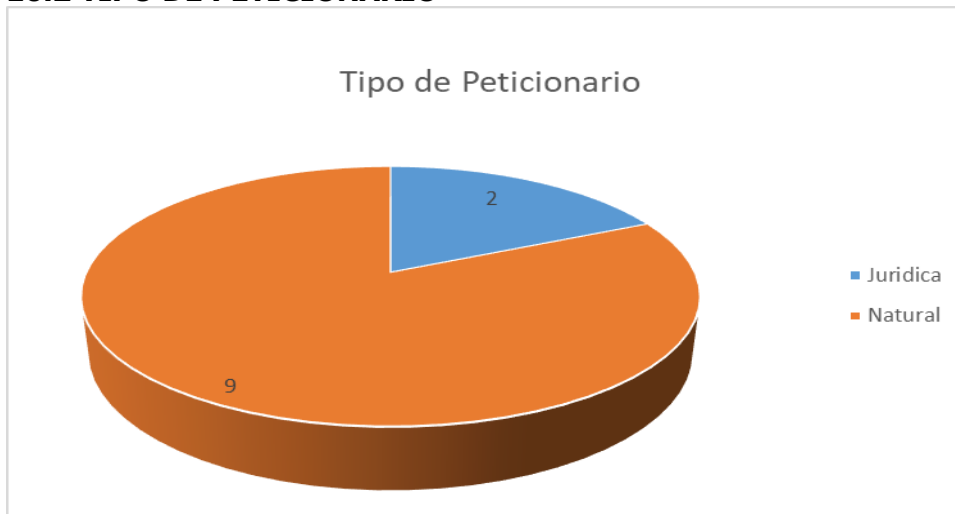


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición	%
3	1	33%
4	1	33%
6	1	33%
Total general	3	100%

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, los estratos 3,4 y 6 cada uno está representado con 1 requerimiento.

10.2 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información de los 11 requerimientos, 9 corresponden a personas naturales y 2 a personas jurídicas.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Anónimo	0	0%
Identificado	11	100%
Total	11	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados.



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 los seguimientos desde el correo de quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, y desde el reporte de gestión de asignación de peticiones, se remitieron a las diferentes dependencias las alertas referente a los tiempos y recordando el deber de subir los requerimientos al aplicativo SDQS, es importante tener en cuenta que desde la nueva plataforma se puede verificar los pendientes de cada área, razón por la cual Control Interno a realizado seguimiento de este proceso a fecha 17 de octubre de la presente vigencia.

Por otra parte, se identifico que los operadores que dan cierre requieren de retroalimentación para identificar los archivos adjuntos de cada petición, sin embargo, dentro de las actividades de cierre no se ha identificado falencias en el servicio.

De igual forma, se hizo necesario realizar retro-alimentación de algunas de las peticiones en cada área realizando mesa de trabajo frente a los tiempos oportunos para el cierre, a la vez se solicitó que todos los cierres de los requerimientos deben llevar la respuesta adjunta de la petición, con el fin de verificar la trazabilidad de la respuesta validada en el sistema.

Proyectó: Cesar agosto Zea Arévalo
Contratista ASAC
Revisó: Gloria Verónica Zambrano
Defensora de la Ciudadanía

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