



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

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

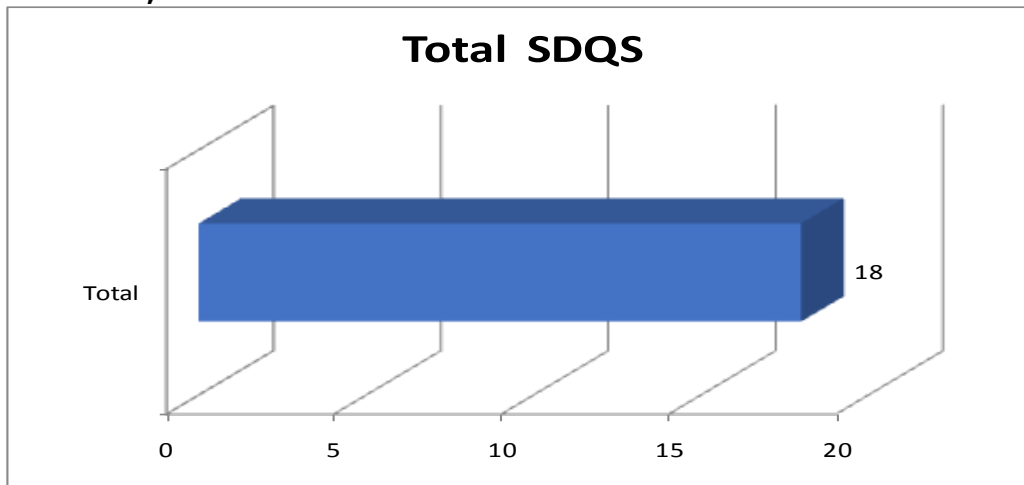


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

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 NOVIEMBRE 2018

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



Total, Requerimientos 18

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, fue un total de 18 peticiones en el presente periodo, registro que genera un aumento de 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 profesional que clasifica y sube las solicitudes al SDQS, con el fin de no generar

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.

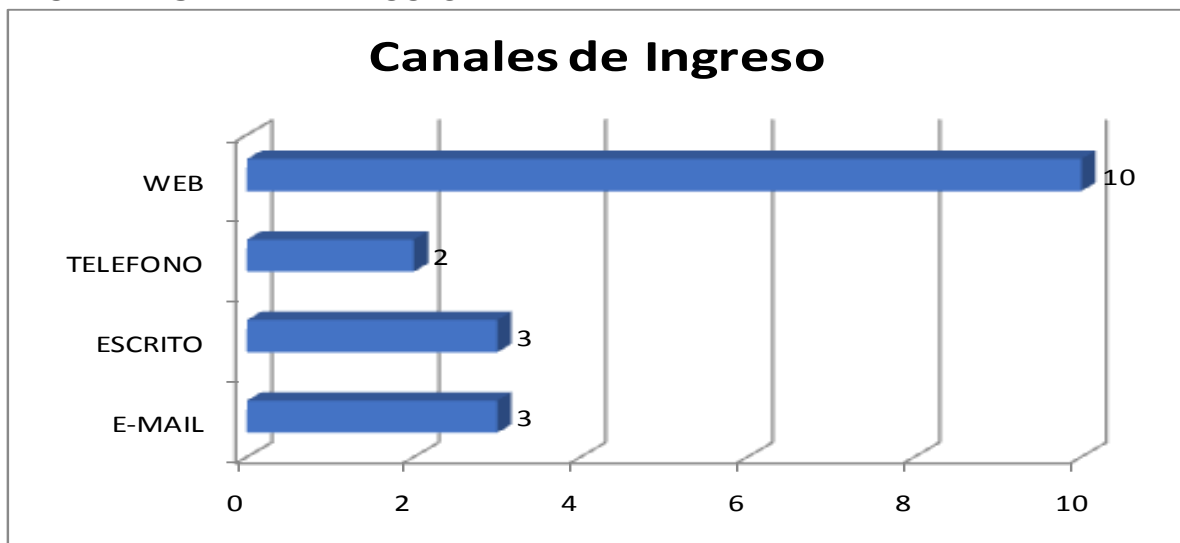


BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



sub-registros de entradas de peticiones, de igual forma se precisa en el siguiente informe.

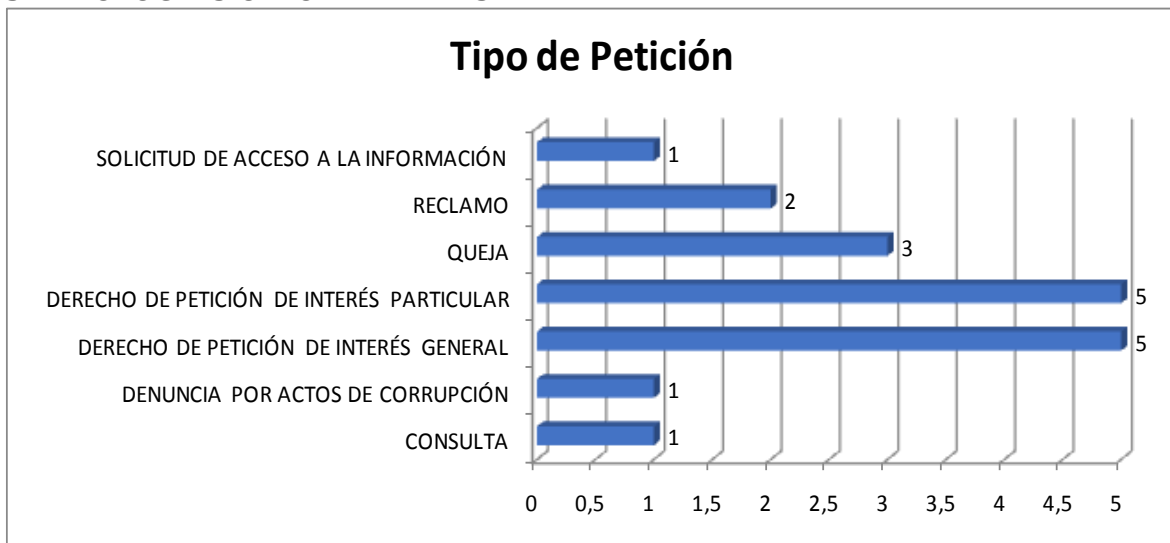
## 2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 18

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 10 solicitudes, el MAIL con y escrito cada una con 3 y telefónico con 2.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 18



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

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 un 1 petición.

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

Subtemas	Numero petición	%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	2	11%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	2	11%
COMUNICACIONES, PRENSA Y PROTOCOLO	1	6%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	6%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	4	22%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	1	6%
Traslado a entidades distritales	7	39%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Para este período el subtema más reiterativo fueron los traslados a otras Entidades Distritales con 7, la expedición del concepto técnico con 4 solicitudes, la atención de emergencias y capacitación empresarial cada una con 2 solicitudes.

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

Traslado otras Entidades	Numero petición	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	29%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	43%
(en blanco)	2	29%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

En total fueron 7 requerimientos que se trasladaron a otras entidades, a Defensoría de Espacio Público 2, Secretaría de gobierno 3, y 2 requerimientos que aparecen en blanco en la base de datos.

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



**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.

Rótulos de fila	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	17	16	89%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	1	6%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>94%</b>

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 16 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

Rótulos de fila	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	4	29%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	1	7%



SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	8	8	57%
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	1	7%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 14, se cerraron 14, 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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		35,6						35,6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION							2	2
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0		1,2	1	1,5	0	0	1,2
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			12	10				11
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	27	4	13,8	14,25	5			12,81
SUBDIRECCION OPERATIVA	12		5	10		19		11,5
<b>Total general</b>	<b>19,5</b>	<b>19,8</b>	<b>8</b>	<b>8,81</b>	<b>3,25</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>12,4</b>

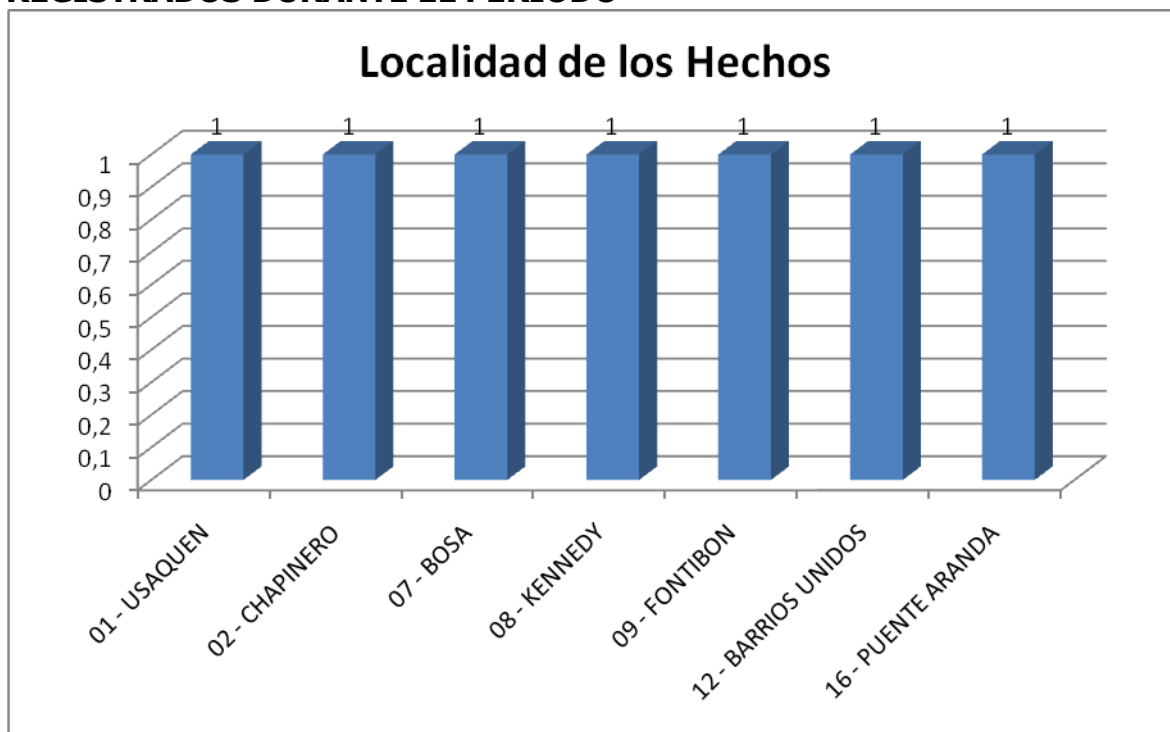
A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de 12,4 días de gestión y en comparación al periodo anterior aumento en 7 días, el cual fue de 5,4, de igual forma es necesario precisar que la entidad responde sus peticiones en términos aceptables los cuales se encuentran por debajo de los 13 días.



## ☐ 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 12,4 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.

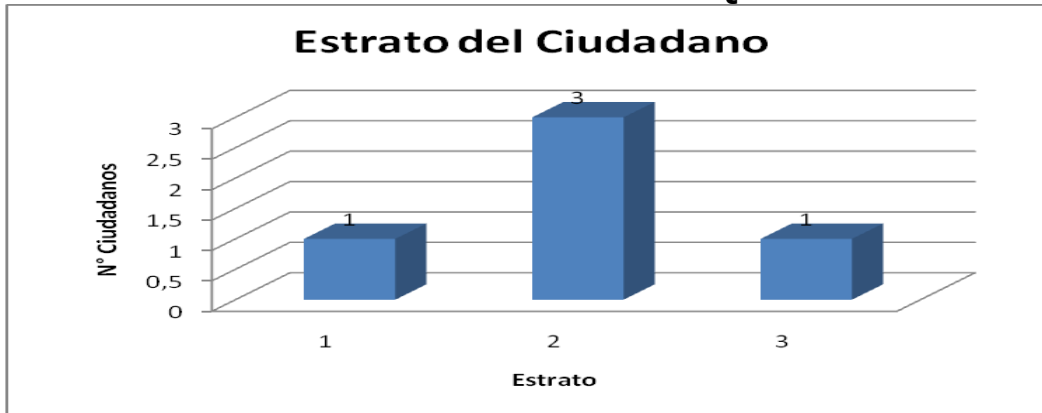
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades de los Usaquen, Chapinero, Bosa, Kennedy, Fontibon, Barrios Unidos y Puente Aranda reportan cada una con 1 requerimiento.



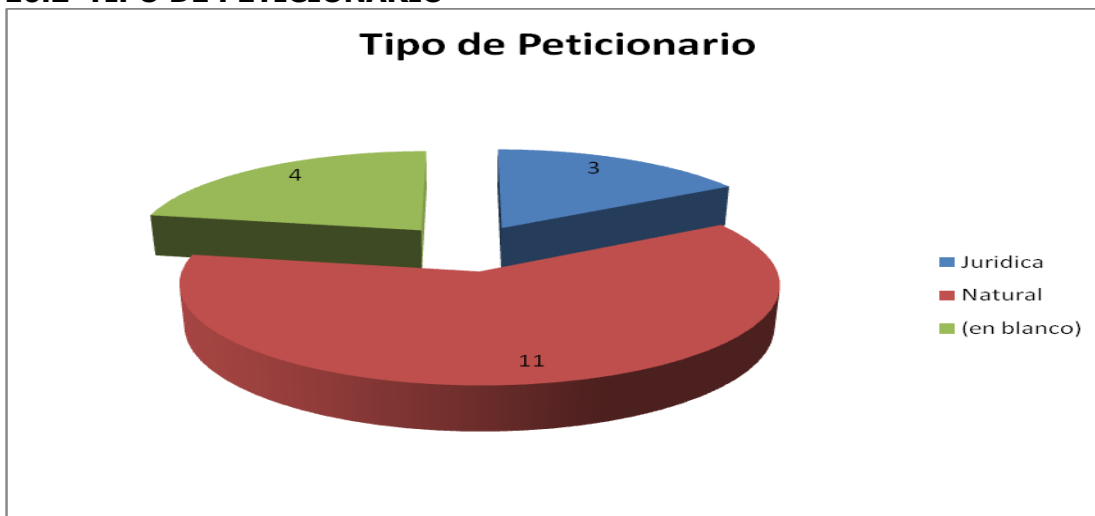
### 10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Estrato	Numero petición	%
1	1	20%
2	3	60%
3	1	20%
<b>Total general</b>	<b>5</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 2 reportando 3 peticiones, el estrato 3 y 1 cada una 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 18 requerimientos, 11 corresponden a personas naturales, 3 a personas jurídicas y 4 que no dieron a conocer su régimen.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Número	%
Anónimo	4	22%
Identificado	14	78%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 78% corresponde a ciudadanos identificados y el 22% a ciudadanos anónimos.

## 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](mailto: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.

Por otra parte 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, asimismo las respuestas de fondo de cada requerimiento, razón por la cual se realizo acta de compromiso con cada uno de los operadores, de acuerdo con las falencias encontradas para mejorar la calidad de la información de cada petición.

Proyectó: Cesar Augusto 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](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS