

## **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ENERO DE 2020**

### **INTRODUCCIÓN**

La Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión de Servicio 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, 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 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", y Decreto Distrital 371 de 2010.

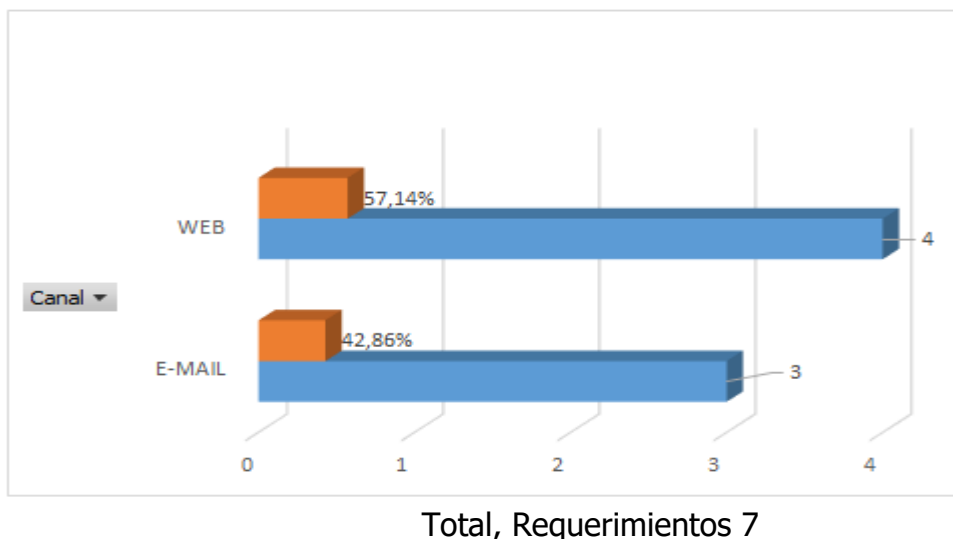
Y en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015: “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” y el Decreto 103 de 2015 en su artículo 52: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia N°. 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”; se prescribe el presente informe en el marco de la normatividad citada y dentro de la siguiente estructura:

### **OBJETIVO**

Presentar los resultados del desempeño y comportamiento de las áreas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ INFORME MENSUAL DE PQRS

### 1. CANALES DE INTERACCION

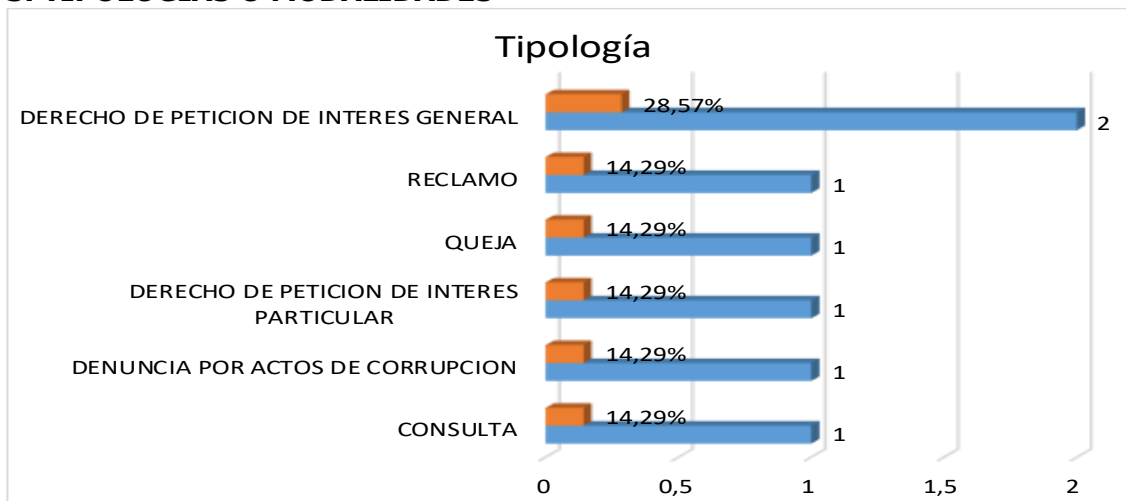


De acuerdo con la información reportada, si realizamos un comparativo con el informe anterior, el canal WEB para enero de 2020 reporta 4 requerimientos, mientras que en el mes de diciembre de 2019 este mismo canal cuenta con 4 requerimientos, el E-mail en el mes de enero de 2020 tiene 3 peticiones y en diciembre de 2019, este canal tiene 7 peticiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, existe un reporte total de 7 registros en el informe de enero 2020.

Es importante identificar que para diciembre 2020 se presentaron 22 registros, esta tendencia tiene mucho que ver en las intermitencias ocurridas a comienzo de año en la plataforma Bogotá Te Escucha, por lo tanto, muchos de los requerimientos se gestionaron desde el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 7

Del total de requerimientos, Derecho de Petición de Interés general con 2 requerimientos con el 28,57%, las demás modalidades con un (1) requerimiento, el Derecho de Petición de Interés particular, quejas, la consulta y reclamos cada una representada con el 14,29%.

Ahora bien, en comparación con el mes de diciembre 2019 los derechos de petición marco la diferencia con 10 requerimientos, fomentando una continuidad con la tipología de petición en los dos (2) meses.

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

SUBTEMA	NÚMERO PETICIÓN	%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	5	62,50%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	3	37,50%
<b>Total, general</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

Para este período el subtema más reiterativo fue, la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio con el 62,50%, esta ocurrencia tiene que ver por la cantidad de registros que se solicitan para las visitas técnicas a establecimientos de comercio, el otro es atención de las emergencias (IMER) incendios materiales explosivos y rescates con el 37,50%, es de aclarar que es el total de las peticiones tanto las cerradas actualmente, como las anteriores.

Por otra parte, en el mes de diciembre 2019, el subtema más reiterado fue la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio, de servicios, abiertos o cerrados al público, generando la misma solicitud en la categoría para los dos (2) periodos.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	PETICIÓN	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	100,00%

El total de los traslados, Secretará de Gobierno con el 100%

**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 ACTUAL Y ANTERIORES

**Tabla 2**

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total, general
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	1	1
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	0	4	4
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	0	3

<b>Total, general</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
-----------------------	----------	----------	----------

En el mes reportado se cerró 3 requerimientos del periodo actual y en el periodo anterior se cerraron 5, para un total de 8 requerimientos.

Cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos con el 100%.

Ahora, revisando el periodo de diciembre 2019, este reporta un cierre total de 29 requerimientos, lo cual indica, si el sistema falla las estadísticas frente al registro también disminuye.

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

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>CONSULTA</b>	<b>DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL</b>	<b>FELICITACION</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>Total, general</b>
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	8	0	0	8
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	26	11,7	0	0	15,25
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	18	8	14	13,3
<b>Total, general</b>	<b>26</b>	<b>12,2</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>13,62</b>

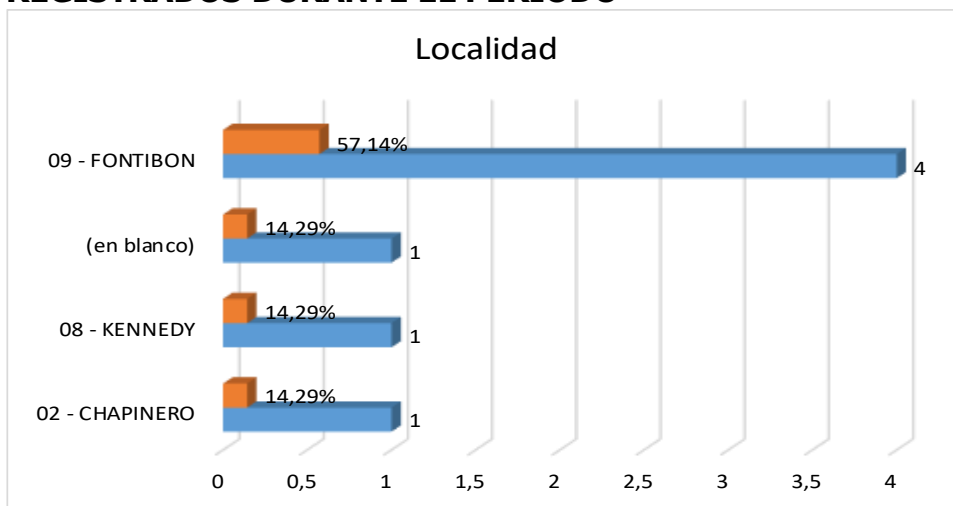
A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de 13,62 días en la gestión, y en comparación al periodo anterior "diciembre 2019", es de 11,3, días hábiles en su gestión, donde se evidencia un aumento en el tiempo promedio, razón por la cual la diferencia radica en 2 días aproximados.

### Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

Frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado, el cual se encuentra con un promedio de 13,62 días de gestión, se nota un incremento en los tiempos promedio, el cual repercute en comparación en el informe anterior en unos 2 días en la gestión en su aumento.

En este sentido, se hace necesario evaluar el indicador de oportunidad por cada dependencia para generar una trazabilidad, a fin de generar un seguimiento más efectivo al cierre de respuestas.

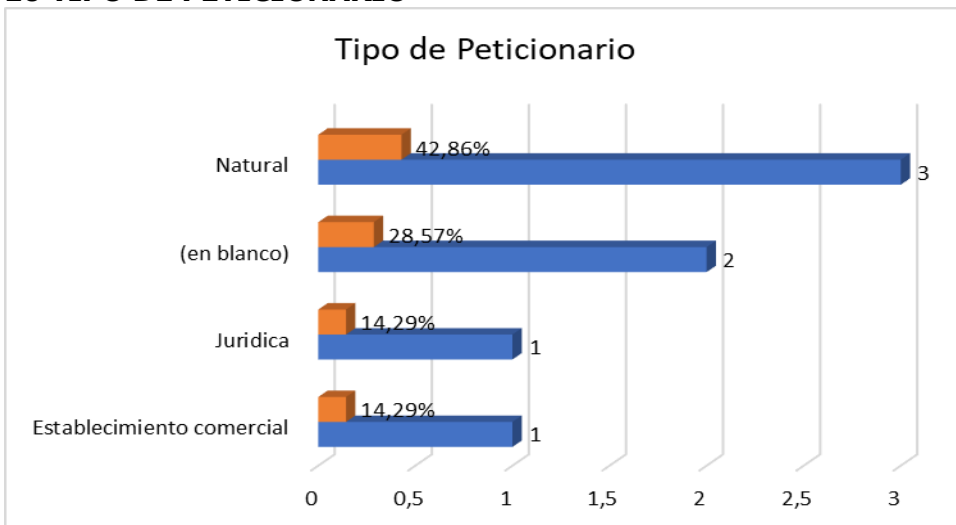
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que; Fontibón tiene 4 requerimientos, Chapinero y Kennedy cada una con un (1) requerimiento.

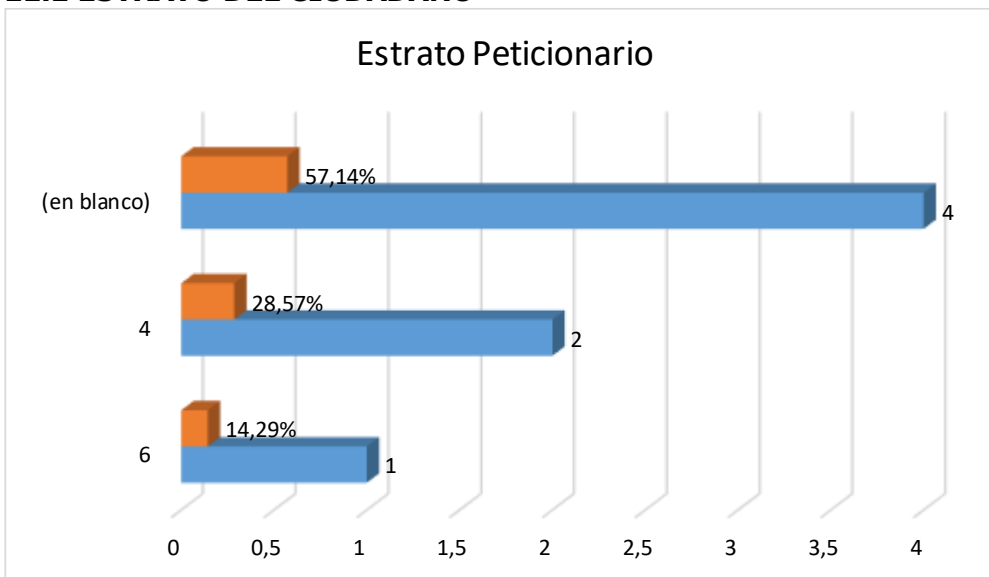
Cuando se verifica la información con el periodo anterior "diciembre 2019", se encuentra precisamente que la localidad de Fontibón cuenta con 14 requerimientos, mostrando una tendencia geográfica con mayor cantidad de peticiones por esta misma localidad en los dos periodos.

## 10 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información, 3 peticionarios reportan como persona natural, jurídica 1, establecimiento comercial 1 y 1 peticionario en blanco.

## 11.1 ESTRATO DEL CIUDADANO



De acuerdo con la información, el estrato 4 cuenta con 2 requerimientos, el estrato 6 con 1 y en blanco 4 peticiones.

## 11.2 CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo de requirente	N°	%
Anónimo	2	28,57%
Identificado	5	71,43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

De las peticiones ingresadas por la Entidad existe 5 identificados, 2 anónimos para un total de 7 peticiones.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el siguiente informe, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad en comparación al periodo anterior, es de 2 días de gestión en diferencia negativa identificado con un promedio general de 13,62 días promedio durante el periodo, razón a lo anterior, es pertinente evaluar la creación de un indicador de oportunidad para medir los tiempos por dependencia y realizar un seguimiento más efectivo en el cierre de los requerimientos.

Este indicador podrá determinar la gestión integral de la UAECOB, en cuanto a los cierres de los requerimientos.

Ahora bien, es importante también dar a conocer que se viene trabajando en un nuevo procedimiento para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias, a fin de mejorar las actividades del proceso que se desarrolla para toda la entidad.

### REVISADO PARA PUBLICACIÓN:

**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**  
Defensora del Ciudadano  
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

### REVISADO PARA PUBLICACIÓN:

**JASBLEIDI MOJICA CARDONA**  
Contratista Profesional  
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

### PROYECTADO POR:

**CESAR A. ZEA AREVALO**  
Contratista T. Profesional  
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía