



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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JULIO 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", y Decreto Distrital 371 de 2010.*

Y en cumplimiento de *la Resolución 3564 de 2015 expedido por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones: "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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



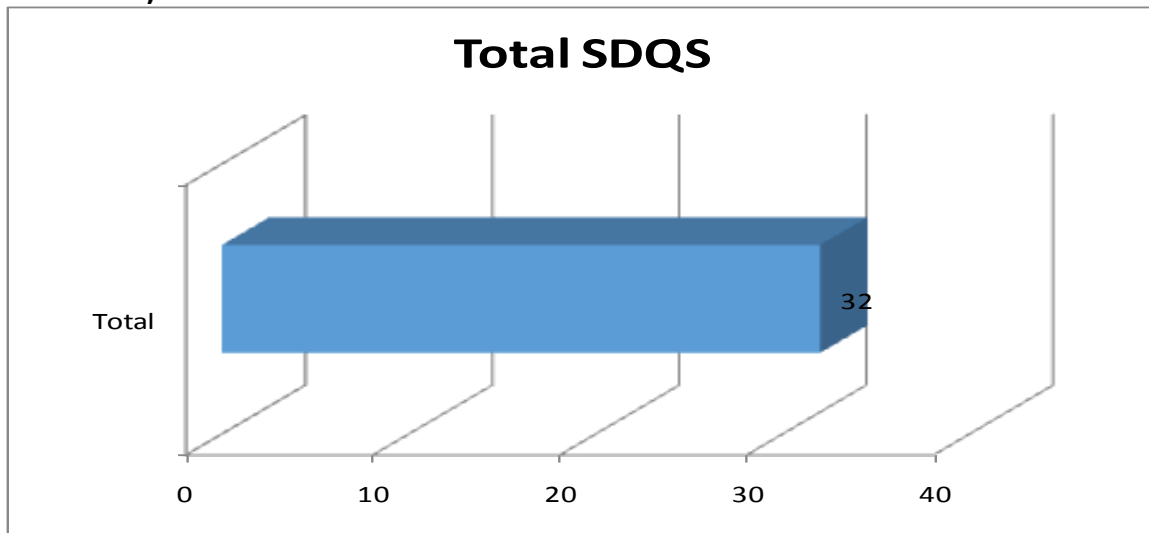


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 JUNIO 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 32

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 32 requerimientos en comparación el mes anterior que fue 26 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

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.



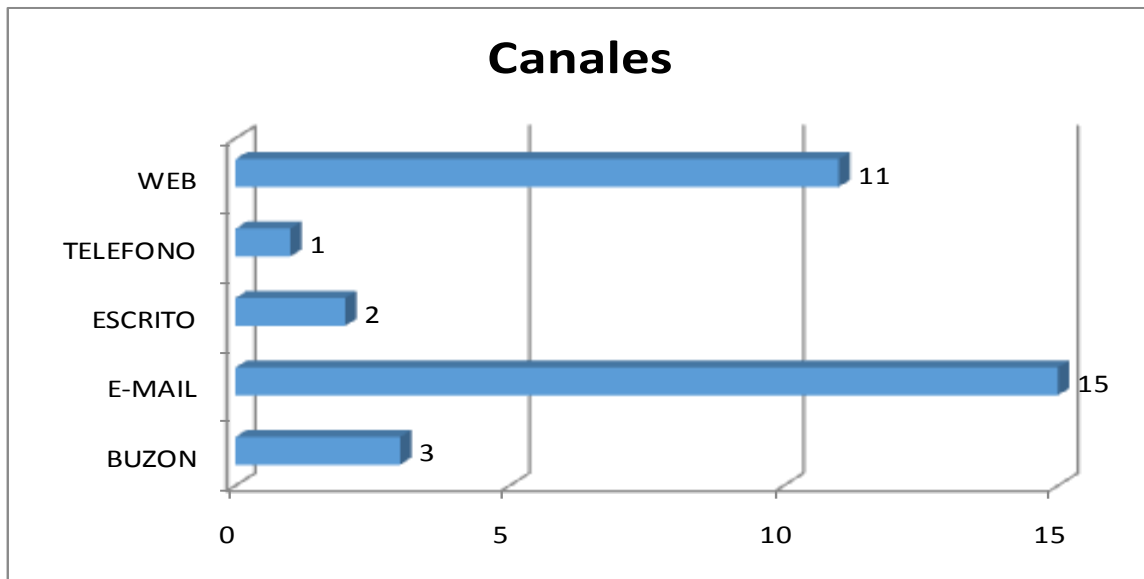
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



profesional que clasifica y sube las solicitudes al SDQS, con el fin de no generar sub-registros de entradas de peticiones.

2. CANALES DE INTERACCION



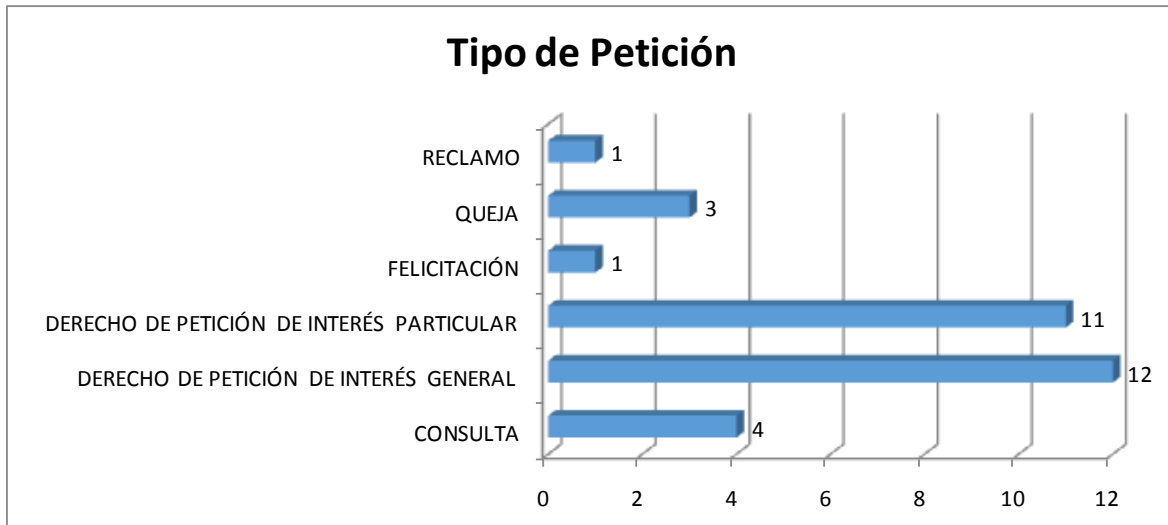
Total, Requerimientos 32

De acuerdo con lo informado, el correo electrónico fue el más alto representado con 15 peticiones, canal WEB está representado con 11 solicitudes, el buzón con 3, el escrito con 2, y telefónico con 1 requerimiento, en este orden de ideas en comparación al mes anterior el ranquin lo tenía el requerimiento WEB.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



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



Total, de requerimientos 32

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés general está representado con 12 requerimientos, los de interés particular con 11 requerimientos, consultas 4, quejas cada una con 3, reclamo 1 y felicitaciones 1, es importante aclarar que en comparación al mes anterior los derechos de interés particular se llevaron el ranquin de peticiones.

SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Numero petición	%
AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1	3%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	2	6%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	3%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	6	19%
PREVENCIÓN PARA NIÑOS CLUB BOMBERITOS	1	3%
Traslado a entidades distritales	2	6%
(en blanco)	19	59%
Total general	32	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, la expedición del concepto técnico con 6 solicitudes, seguido de la atención de emergencias con 2, traslado a otras entidades con 2, aglomeración, campañas de eventos y club bomberitos cada una con 1 solicitud.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición
SECRETARIA DE GOBIERNO	2
Total general	2

El total de los traslados fueron 2, Secretaria de Gobierno.

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.

Dependencias	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	19	19
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	11	11
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	1
Total general	32	32

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



Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 32 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, resolviendo 32 en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 100% de cierre de los requerimientos, en este orden de ideas es necesario aclarar que los requerimientos que ingresan al área de servicio a la ciudadanía son asignados a las dependencias de la UAECOB, motivo por el cual el área realiza seguimiento de los requerimientos, a fin de mantener los tiempos de respuesta dentro de los términos de Ley.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendientes Periodos Anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8	8
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	3
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	2	2
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	2
Total general	15	15

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 15, se cerraron 15, 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	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1,5	0	5,13		0		4	3,3
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA					0	14		14



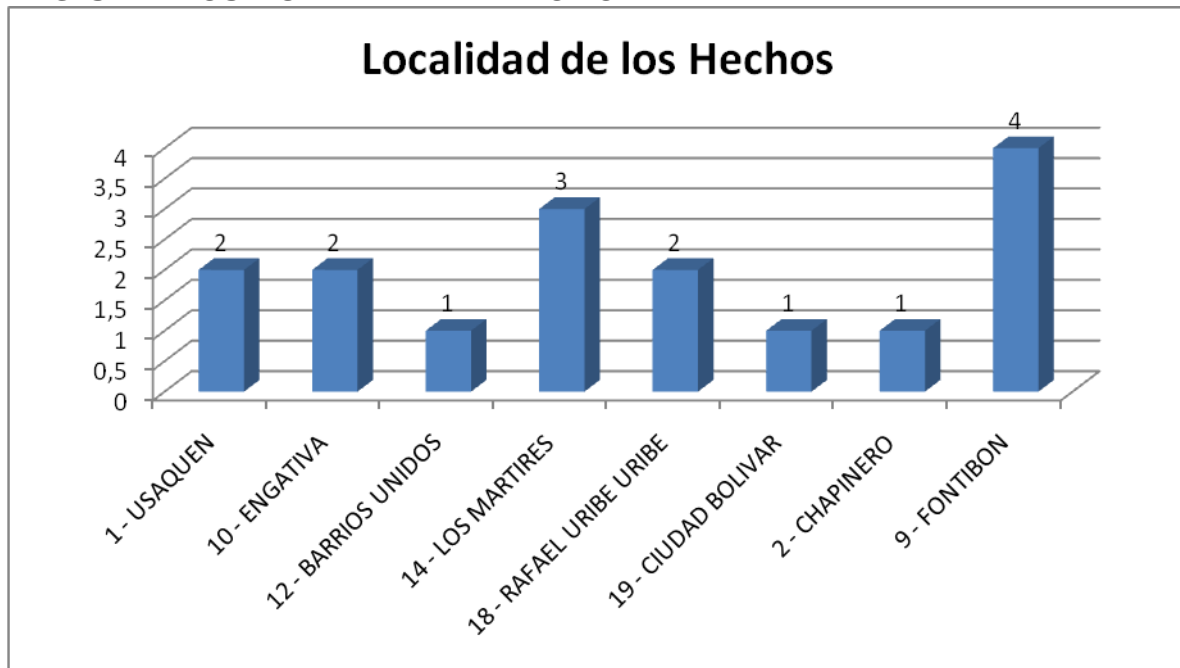
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	21,5	7,25	6					11,6
SUBDIRECCION OPERATIVA			14	2		2		6
Total general	11,5	7,25	8,4	2		8	4	6,9

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 6,9 días de gestión, mejorando el tiempo promedio en comparación al periodo anterior de 8,7 días de 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 6,9 días de gestión, es importante aclarar que se cumplen los tiempos de respuesta de las modalidades ciudadanas de acuerdo al tipo de petición solicitada, reflejando una disminución de 0,8%.

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

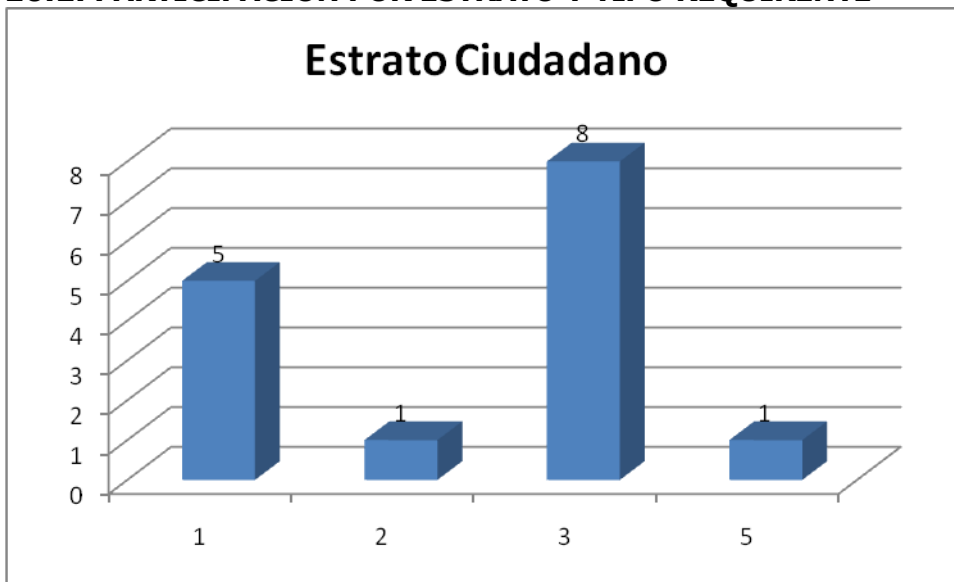




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades Fontibon cuenta con 4 peticiones, los Martires con 3, Usaquen, Engativa, Rafael Uribe cada una con 2 peticiones, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar y Chapinero cada una con 1 petición.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Estrato	Numero petición	%
1	5	33%
2	1	7%
3	8	53%
5	1	7%
Total general	15	100%

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación está en el estrato 3 reportando 8 peticiones, el estrato 1 con 5 requerimientos, el estrato 2 con 1 y estrato 5 con un requerimiento.



10.2 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información de los 23 requerimientos, 19 corresponden a personas naturales, 9 a personas jurídicas, y 4 que no dieron a conocer su régimen.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del Peticionario	Número	%
Anónimo	4	12,5%
Identificado	28	87,5%
Total	32	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 87,5% corresponde a ciudadanos identificados y el 12,5% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se verificaron seguimientos desde el correo de quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, se remitieron a las diferentes dependencias las alertas referentes a los tiempos de atención para las peticiones, es importante tener en cuenta que al momento de hacer la verificación de cada uno de los requerimientos, se verificó el estado de cada uno.



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

Por lo anterior, y dado el reporte estadístico, se encontró que se cumple con los términos de Ley en cuanto al tiempo de oportunidad de cada uno de ellos, sin embargo cabe destacar que se, seguirá socializando las medidas de prevención de los términos en gestión de los días a responder una petición por cada una de las dependencias de la UAECOB.

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