



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

## INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS SEPTIEMBRE 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

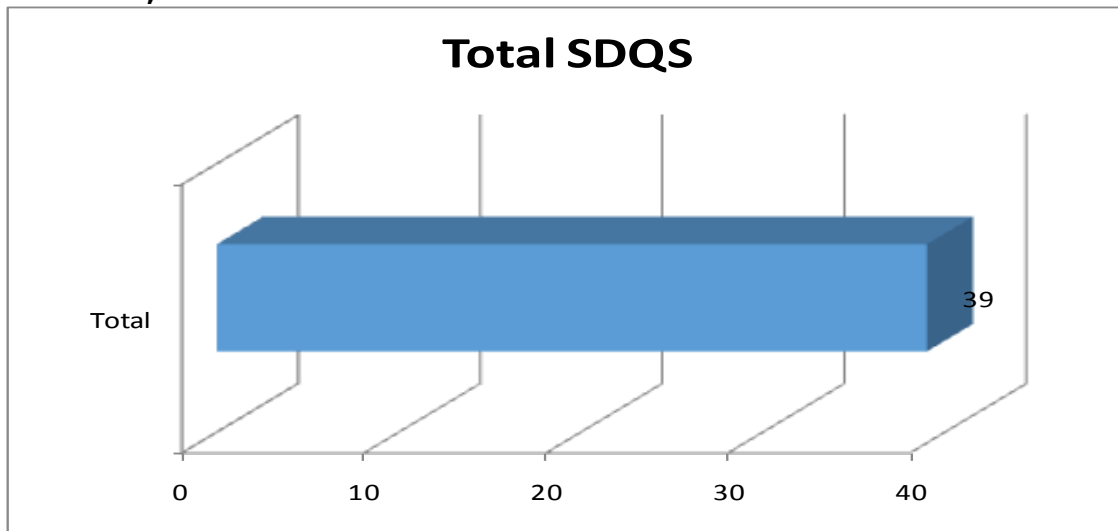


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

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 SEPTIEMBRE 2018

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



Total, Requerimientos 39

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 39 peticiones, hay 12 más en comparación del reporte anterior con 27 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

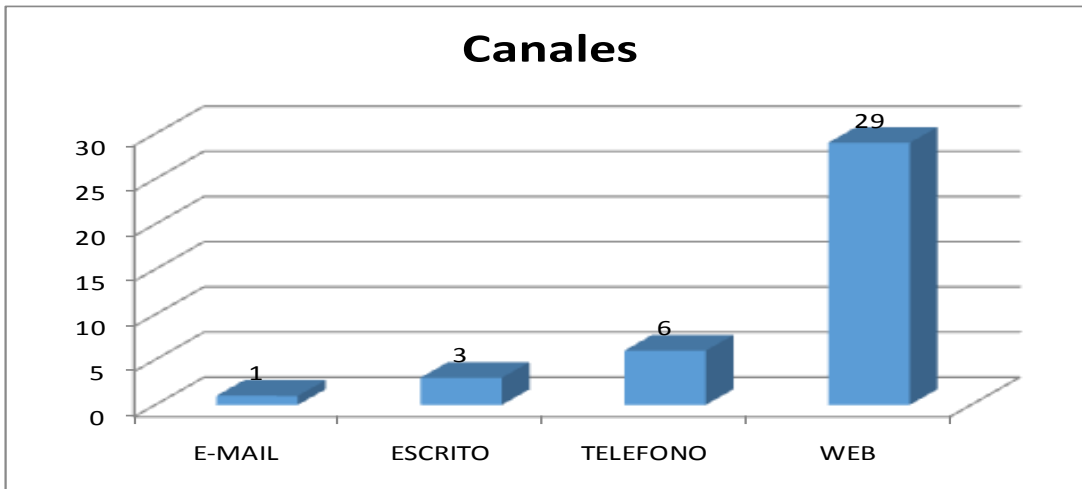
Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
www.bomberosbogota.gov.co  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

sub-registros de entradas de peticiones, de igual forma se precisa en el siguiente informe, que a partir del próximo 8 de octubre de la presente vigencia, entrará en funcionamiento el sistema de gestión documental control DOC, el cual facilitará la tarea de subir los requerimientos que ingresar por el área sde radicación y correspondencia.

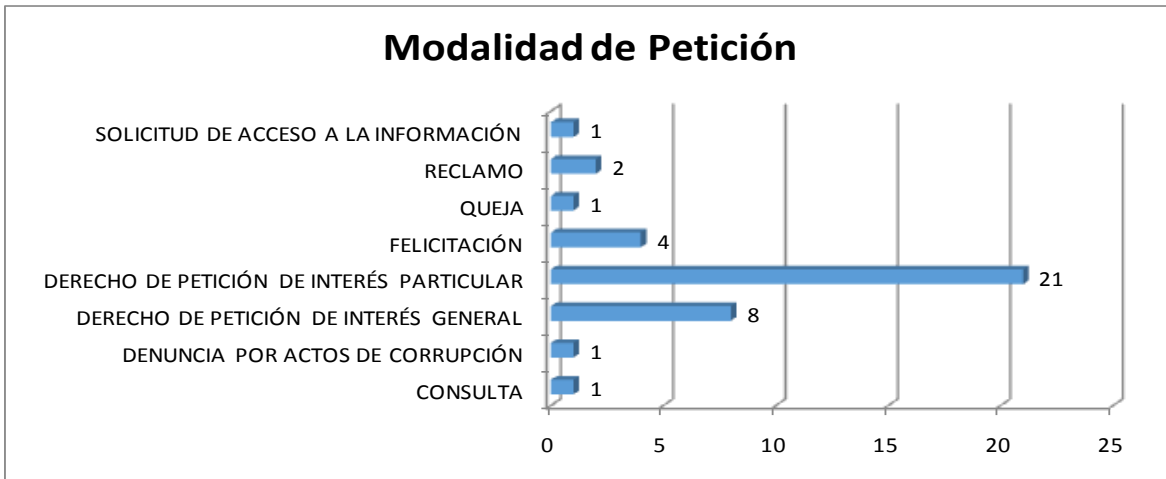
## 2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 39

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 29 solicitudes, telefónico con 6, escrito con 3 y el MAIL con 1.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 39



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

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con 21 requerimientos, de interés general con 8, felicitaciones con 4, los reclamos con 2 y las solicitudes de información, quejas, denuncias por actos de corrupción y las consultas cada una representada con una 1 petición.

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

Subtemas	Numero petición	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES, RECLAMACIONES, COPIA MANUALES DE FUNCIONES, PLANTAS DE PERSONAL, CAPACITACIÓN A BOMBEROS	1	3%
AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1	3%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	8	21%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	3%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	2	5%
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	1	3%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	8	21%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	2	5%
Traslado a entidades distritales	4	10%
(en blanco)	11	28%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Para este período el subtema más reiterativo fueron, la atención de emergencias y la expedición del concepto técnico cada una con 8 solicitudes, así como los traslados con 4, gestión de procedimientos contractuales con 2 y las demás con una solicitud.

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

Entidad	Numero petición	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	75%
(en blanco)	1	25%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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

El total de los traslados fueron 4, Secretaria de Gobierno 3, y un 1 requerimiento no identificado.

**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 requerimiento cerrados periodo actual	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	3%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	33	32	82%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	1	3%
SUBDIRECCION LOGISTICA	1	1	3%
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	3	8%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>97%</b>

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 39 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, resolviendo 38 en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 97,4% de cierre de los requerimientos, sin embargo el requerimiento restante se encuentra dentro de términos.

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



## 7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	3%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	23	23	74%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	1	3%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	2	2	6%
SUBDIRECCION OPERATIVA	4	4	13%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 31, se cerraron 31, 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	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		18								18
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2		1,75	1,9		1	2	5	2	2,2
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO			14	12						13
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA				2,5						2,5
SUBDIRECCION LOGISTICA				4						4
SUBDIRECCION OPERATIVA			13,5	15	3		14	18		12,7
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>9,75</b>	<b>7,09</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>11,5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

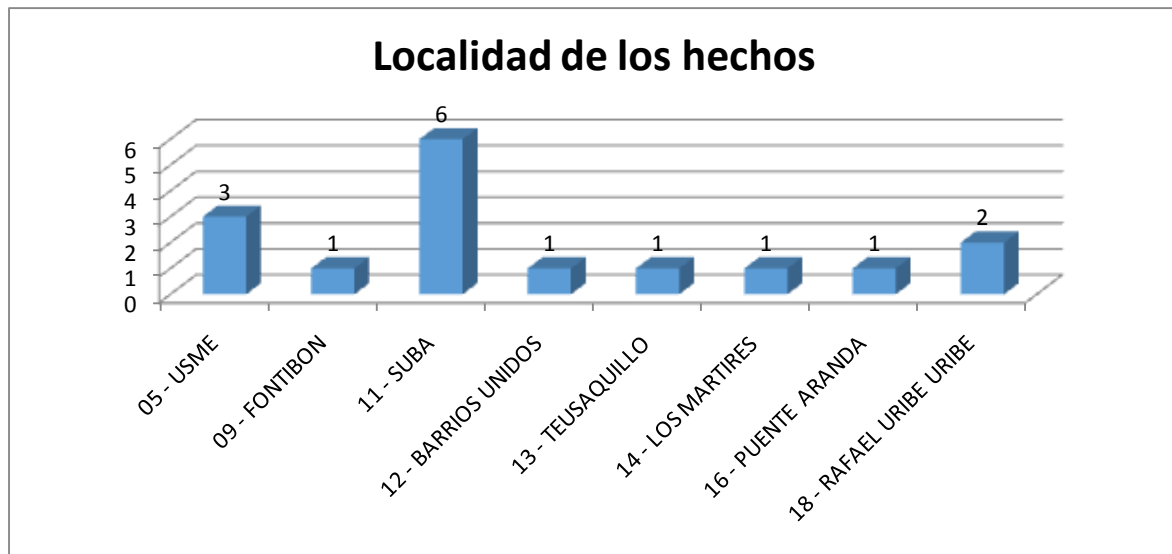


A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de 7 días de gestión y en comparación al periodo anterior aumento en 3,1 días, el cual fue de 4,1, de igual forma es necesario precisar que la entidad responde sus peticiones en términos aceptables los cuales se encuentran por debajo de los 10 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 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.

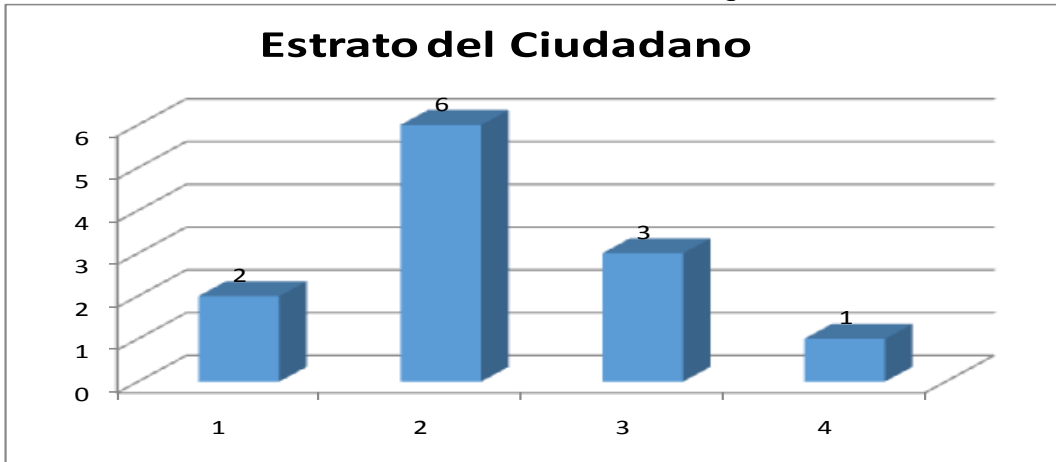
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que la Localidad de Suba fue la más reportada con 6 requerimientos, seguido de Usme con 3, Rafael Uribe Uribe con 2, y Fontibón, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Martires y Puente Aranda cada una con 1 Requerimiento.



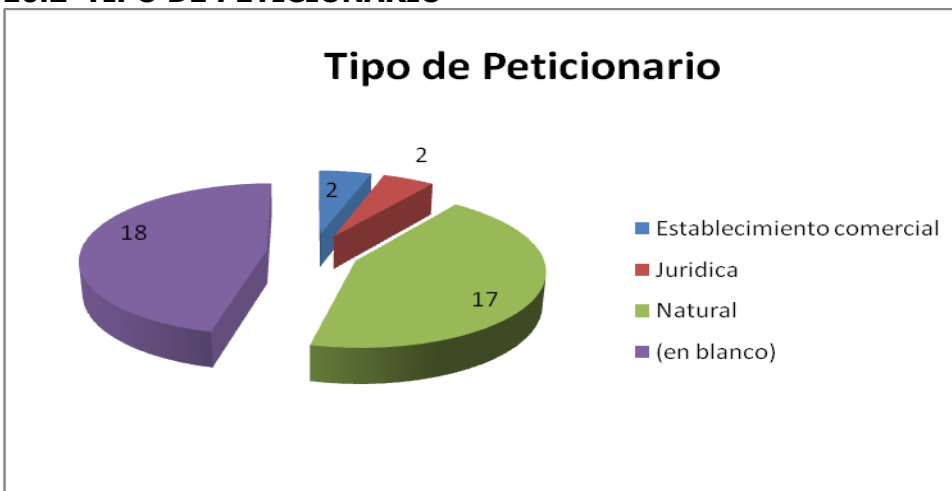
## 10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Estrato Ciudadano	Numero petición	%
1	2	17%
2	6	50%
3	3	25%
4	1	8%
<b>Total general</b>	<b>12</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 6 peticiones, el estrato 3 con 3 requerimientos, el estrato 1 con 2 requerimientos y estrato 4 con una solicitud.

## 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 39 requerimientos, 17 corresponden a personas naturales, 2 a personas jurídicas, 2 a establecimientos comerciales y 18 que no dieron a conocer su régimen.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre Peticionario	N°	%
Anónimo	18	46%
Identificado	21	54%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 54% corresponde a ciudadanos identificados y el 46% 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](mailto:quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co), 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.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS