



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 2019

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

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.

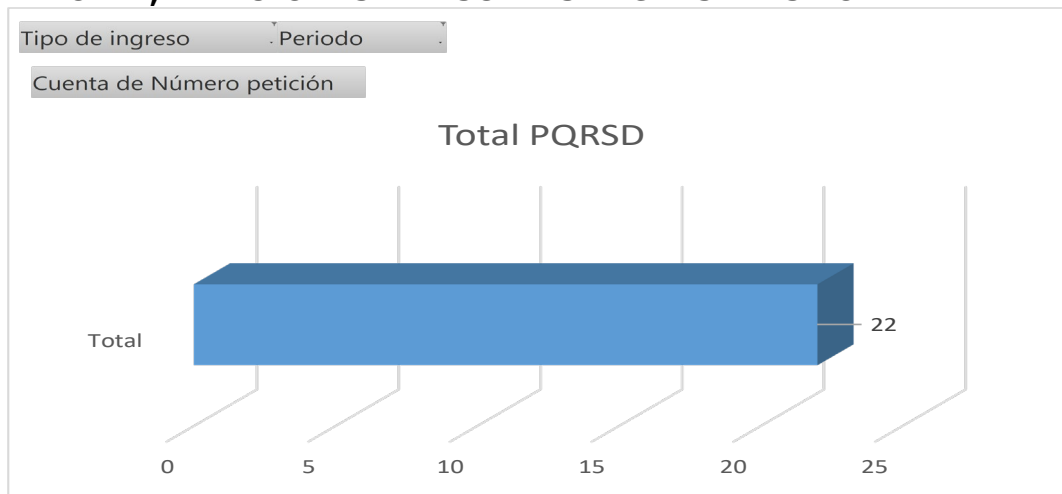


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 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

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 22

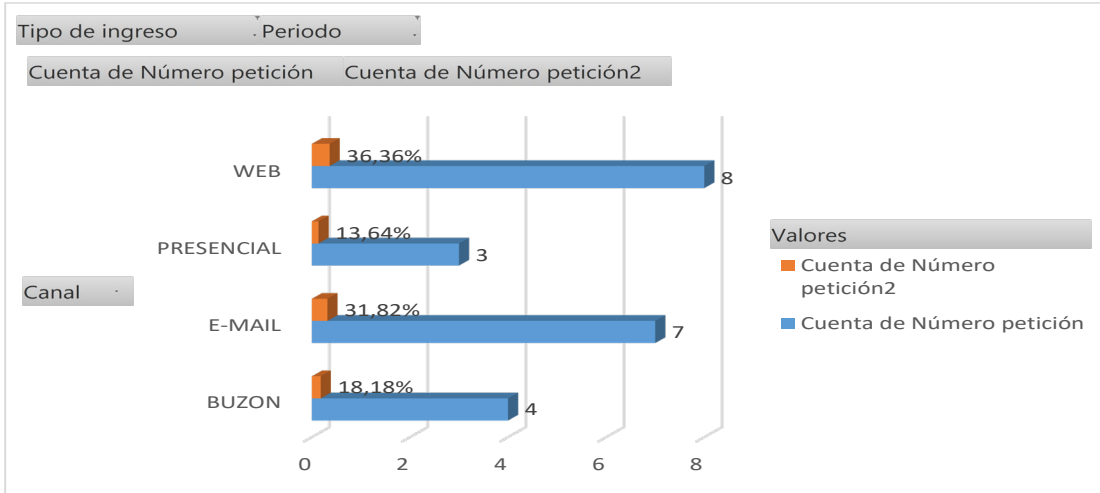
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 22 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

Hay que aclarar que este proceso se sigue haciendo de manera manual dado que no se automatizado el desarrollo del sistema documental de la entidad con el SDQS:

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



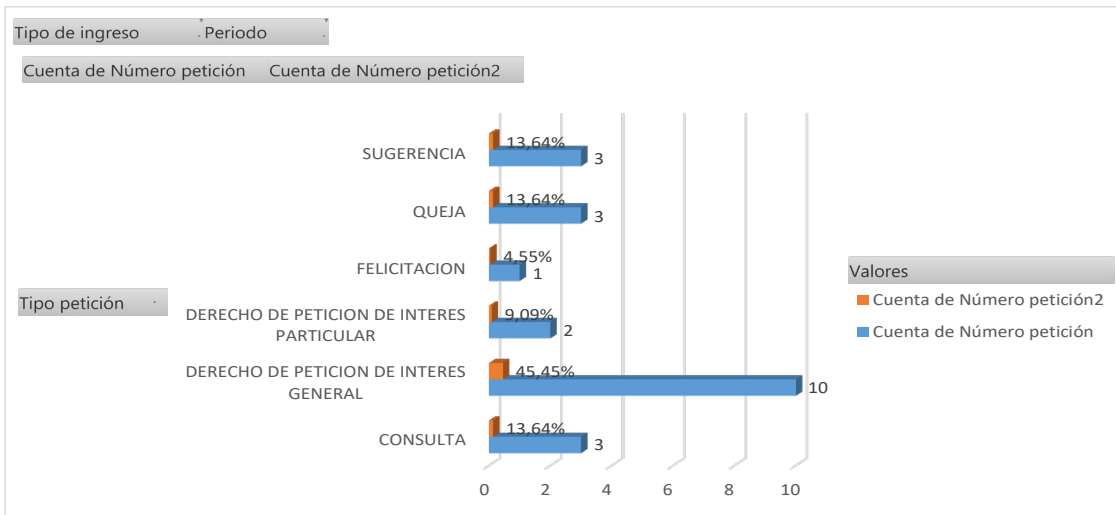
2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 22

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 8, presencial 3 solicitudes, e-mail 7 de las registradas por la UAECOB y 4 por el buzón de sugerencias.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 22



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

Del total de requerimientos, Derecho de Petición de Interés general con el 45,45% el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 9,09%, quejas 13,64%, consulta con el 13,64%, sugerencia 13,64% y felicitación 4,55%, hay que tener en cuenta que este reporte no refleja el total que ingreso a la Entidad, por tal razón es importante que se refleje en su totalidad y no solo lo parcial que se registra a través de la Entidad, sin embargo este se refleja en las peticiones cerradas en los diferentes periodos.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Número petición	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	3	10,34%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	9	31,03%
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	13	44,83%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	3,45%
PROCESO DISCIPLINARIO	2	6,90%
SIMULACROS Y SIMULACIONES	1	3,45%
Total general	29	100,00%

Para este período los subtemas más reiterativos fue, la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio con el 44,83%, seguido de la atención de las emergencias con el 31,03%, administración del talento humano 10,34%, los demás subtemas se encuentran por debajo del 10%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Número petición	Porcentaje
ACUEDUCTO - EAB	1	5,88%
CODENSA	1	5,88%
IDU	1	5,88%
JBB - JARDIN BOTANICO	4	23,53%

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



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

POLICIA METROPOLITANA	1	5,88%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	5,88%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	23,53%
SECRETARIA DE SALUD	1	5,88%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	5,88%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	5,88%
UAESP	1	5,88%
Total general	17	100,00%

El total de los traslados, Jardín Botánico y Secretará de Gobierno cada uno con el 23,53%, para las demás entidades se trasladó 1 requerimiento, acueducto CODENSA, IDU, Policía, Ambiente, Salud, Seguridad, SUBRED Sur occidente y UAESP cada una con el 5,88%.

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

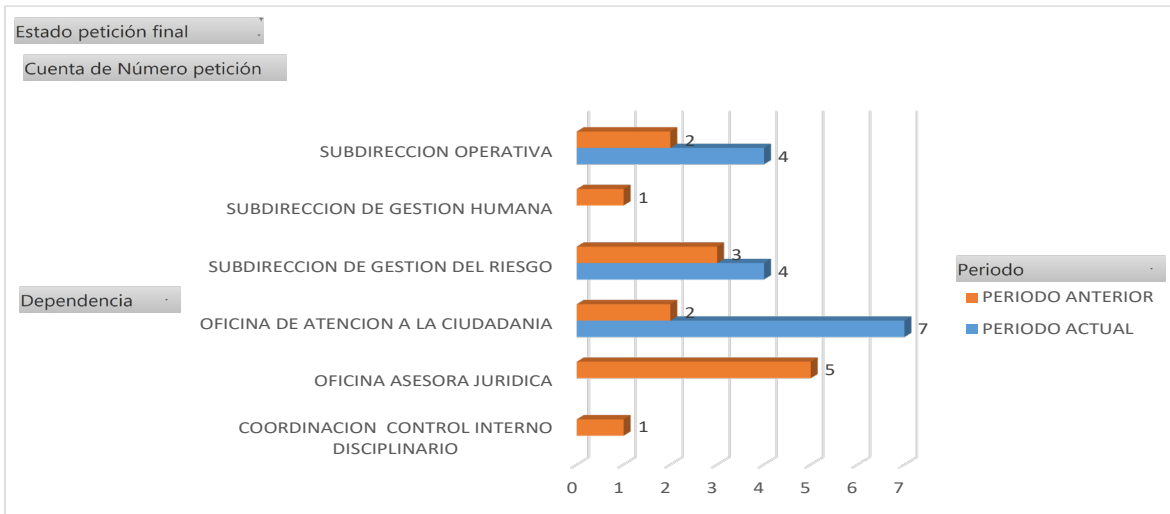
7.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

Tabla 2

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



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



Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerró 15 requerimientos del periodo actual y en el periodo anterior se cerraron 14, para un total de 29 requerimientos. Cumpliendo en una capacidad total en cuanto al cierre de requerimientos con el 100%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		21							21
OFICINA ASESORA JURIDICA		18	20				19		19
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	3		6	8,5	15,5		6	7,4
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	28	12,7	5,7						11,86

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



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

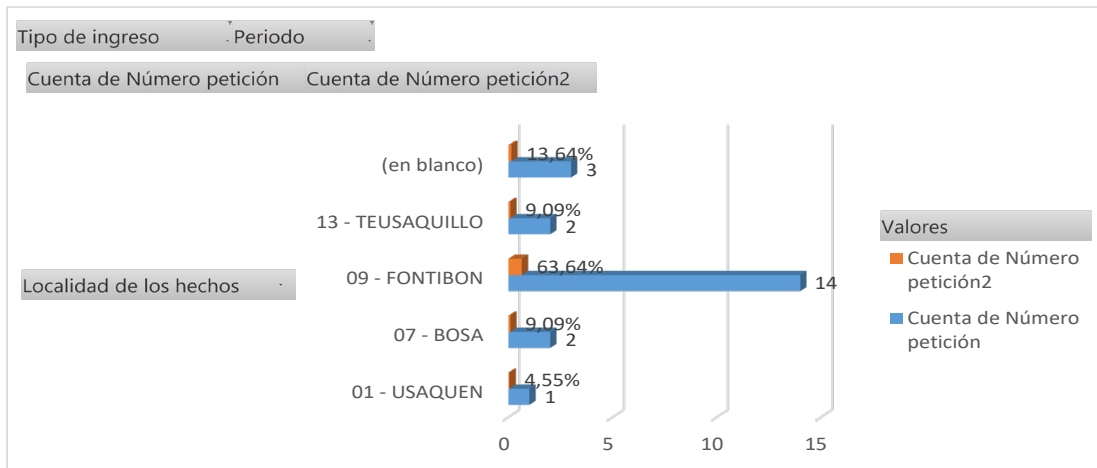
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA			7						7
SUBDIRECCION OPERATIVA	12		11			7			9,2
Total general	13,7	12,6	10,75	6	8,5	10,4	19	6	11,3

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 11,3 días de gestión, y en comparación al periodo anterior que es del 5,40, se evidencia un aumento en el tiempo promedio, razón por la cual la diferencia radica en 5,9 días en el mejoramiento de la gestión. Esto indica que se debe realizar una socialización en cuanto a la mejora de los tiempos de respuesta en cada proceso de la Entidad.

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 11,3 días de gestión, se nota un incremento en los tiempos promedio, el cual repercute en comparación en el informe anterior en unos 5,9 días en la gestión en su aumento, evidenciando que se debe socializar y sensibilizar en la importancia en la mejora de los tiempos de respuesta.

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

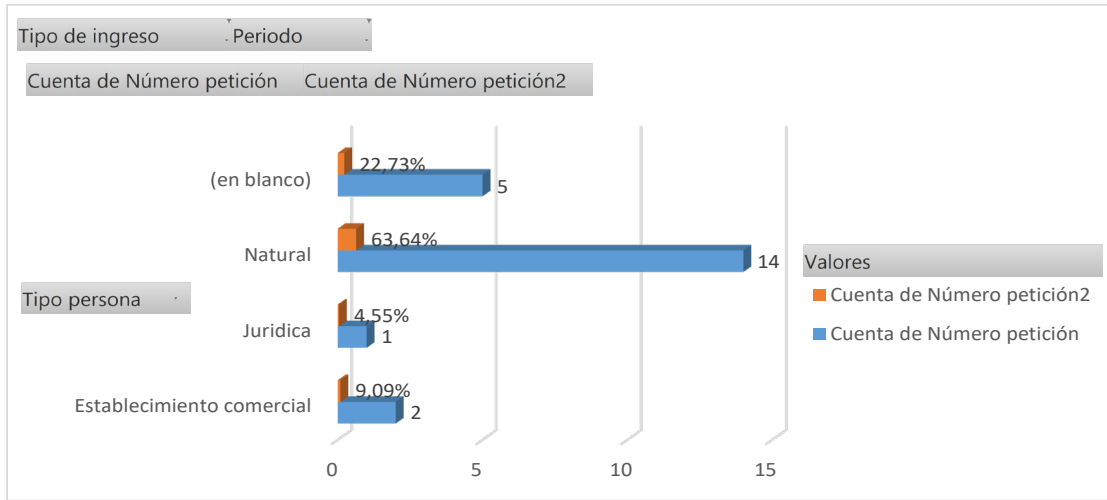


Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



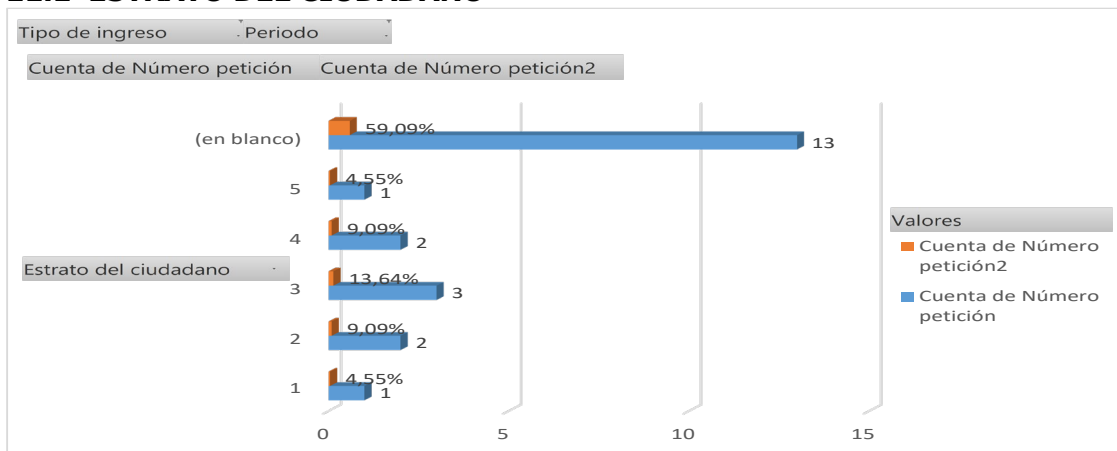
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que; Fontibon tiene 14 requerimientos, Teusaquillo y Bosa con 2 peticiones y Usaquén con 1.

10 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información, 14 reporta como persona natural, jurídica 1, establecimiento comercial 2 y 5 que no informa su procedencia.

11.1 ESTRATO DEL CIUDADANO





De acuerdo con la información, el estrato 5 y 1 cuenta cada uno con 1 petición, 4 y 2 cada una con 2 peticiones, estrato 3 con 3 requerimientos y en blanco 13.

11.2 CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo de requirente	Nº	%
Anónimo	5	22,7%
Identificado	17	77,3%
Total	22	100%

De las peticiones ingresadas por la Entidad existe 5 anónimos, 17 identificados para un total de 22 peticiones.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad en comparación al periodo anterior, es de 5,9 días de gestión en diferencia negativa identificando que la gestión de los días perdió tiempos con un promedio de 11,3 para el periodo de reporte, razón por la cual, las áreas deberán mejorar los tiempos de respuesta para el próximo reporte. Sin embargo, es importante seguir con la tarea de sensibilizar a cada usuario que da cierre a los requerimientos ciudadanos, a fin de mantener un tiempo de oportunidad prudente.

Por otra parte, y de acuerdo con el nuevo informe es indispensable destacar toda la operación realizada por la entidad, en cuento a los requerimientos que ingresa directamente la unidad, como los que llegan por otras entidades o de la Secretaría General.

Esto determina, la gestión integral de la UAECOB de todos los procesos que se realizan con la Veeduría distrital, Secretaría General y las partes interesadas, a fin de mejorar la información y la gestión de las peticiones de cada entidad.

Así las cosas es necesario identificar qué; se viene desarrollando con el sistema de gestión documental la generación de un nuevo proceso de articulación de las peticiones ingresadas bajo este sistema.



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

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, razón por la cual, se tendrá en cuenta el servicio no conforme para el estudio y mejora de los trámites y servicio que atiende la entidad, de acuerdo con la misión establecida para el cumplimiento de sus metas, en cada plan de desarrollo.

Proyectó: Cesar agosto Zea Arévalo
T. Profesional Contratista ASAC

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.

V9 05/04/2019