



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 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 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

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.

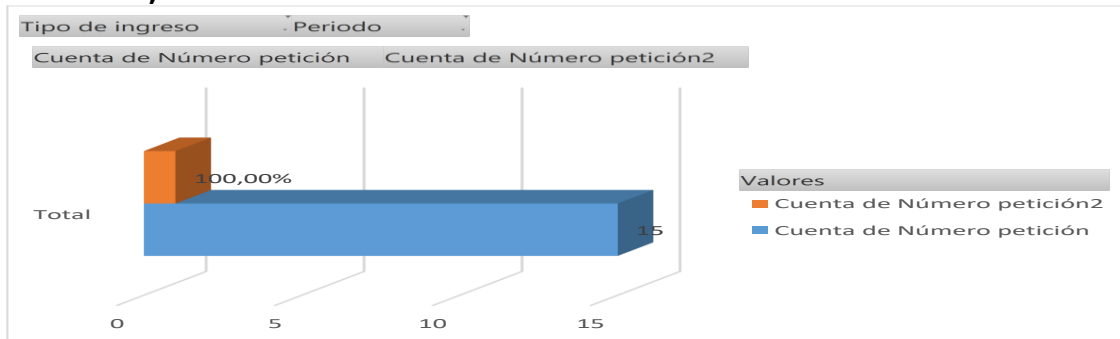


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

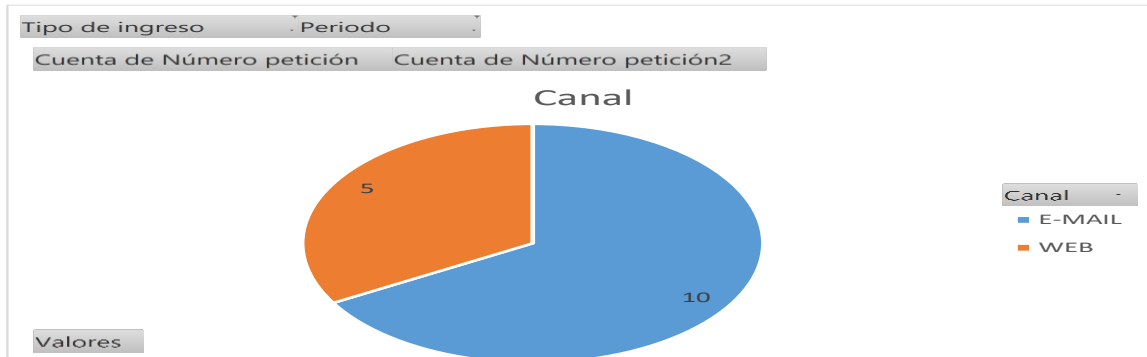


Total, Requerimientos 15

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 15 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

Sin embargo es de aclarar que la totalidad ingresados fueron 61 requerimientos

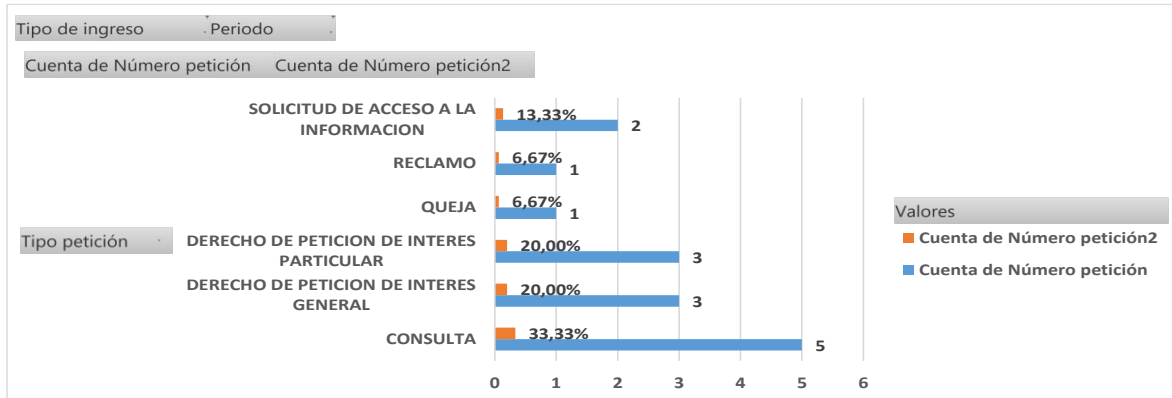
2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 15

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 15 solicitudes, de las ingresadas por la UAECOB

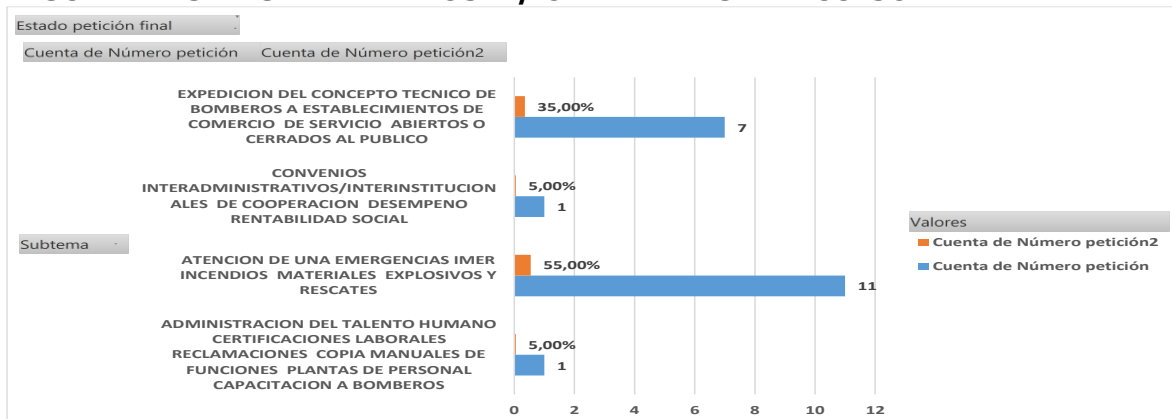
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 15

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 20%, Derecho de Petición de Interés general con el 20%, consulta con el 33,3%, quejas y reclamos cada una con el 6,67%, y solicitudes de información con él 13,3% 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.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

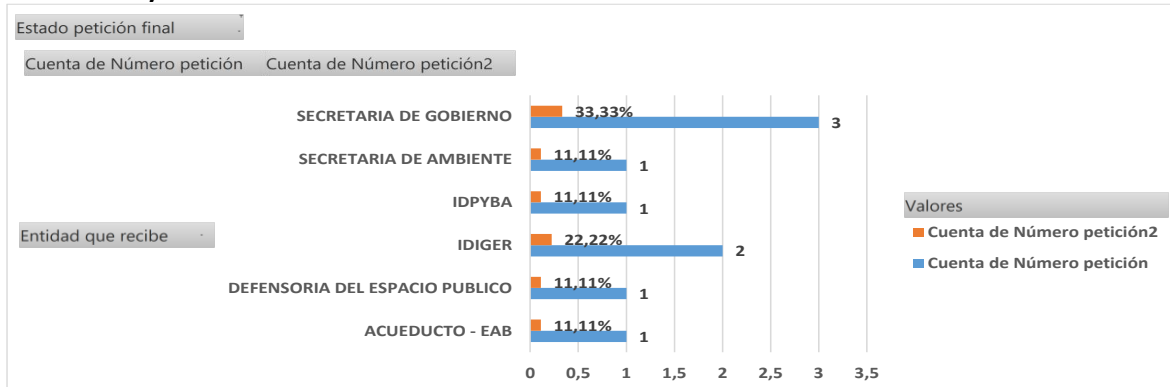




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Para este período los subtemas más reiterativos fueron, atención de las emergencias con el 55%, expedición del concepto técnico con el 35%, convenios interadministrativos con el 5% y administración del talento humano con el 5%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



El total de los traslados 33,3% para gobierno, Secretaria de ambiente, IDPYBA, Espacio Público y acueducto cada uno con el 11,1%, e IDIGER con el 22,2%.

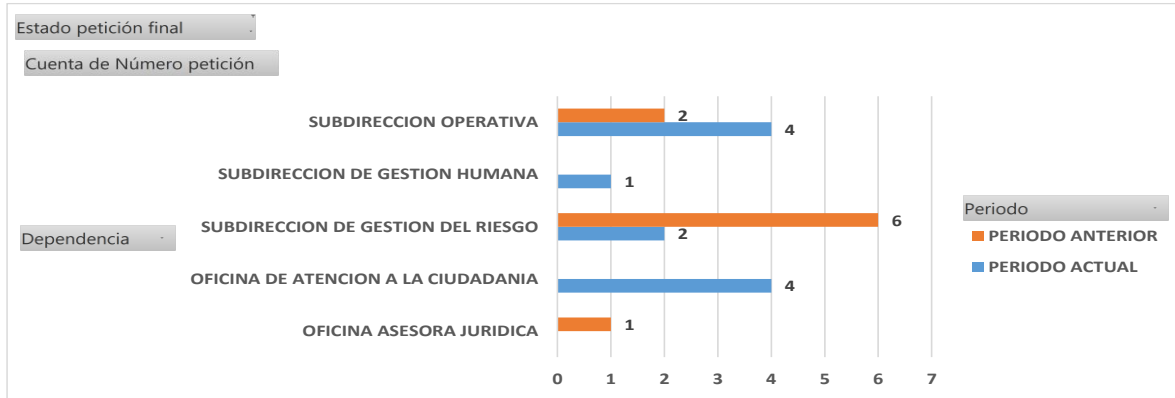
6. VEEDURIAS CIUDADANAS Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente "Las veedurías 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



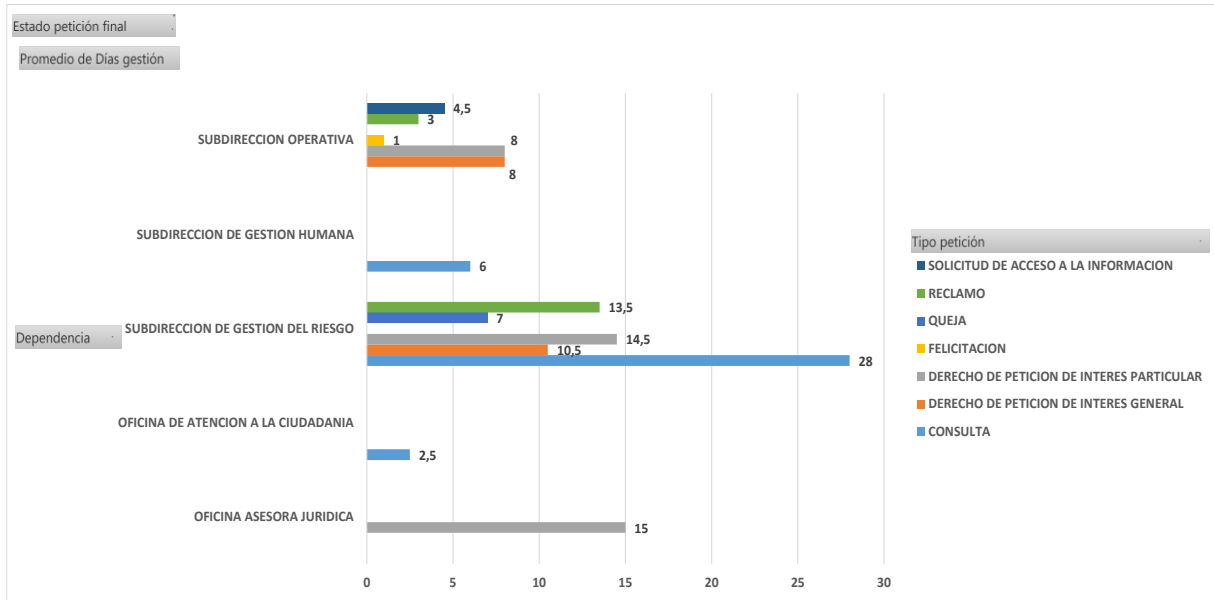
7.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

Tabla 2



Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerró 11 requerimientos del periodo actual y en el periodo anterior se cerraron 9, para un total de 20 requerimientos. Cumpliendo en una capacidad total en cuanto al cierre de requerimientos con el 100%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



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 8,6 días de gestión, y en comparación al periodo

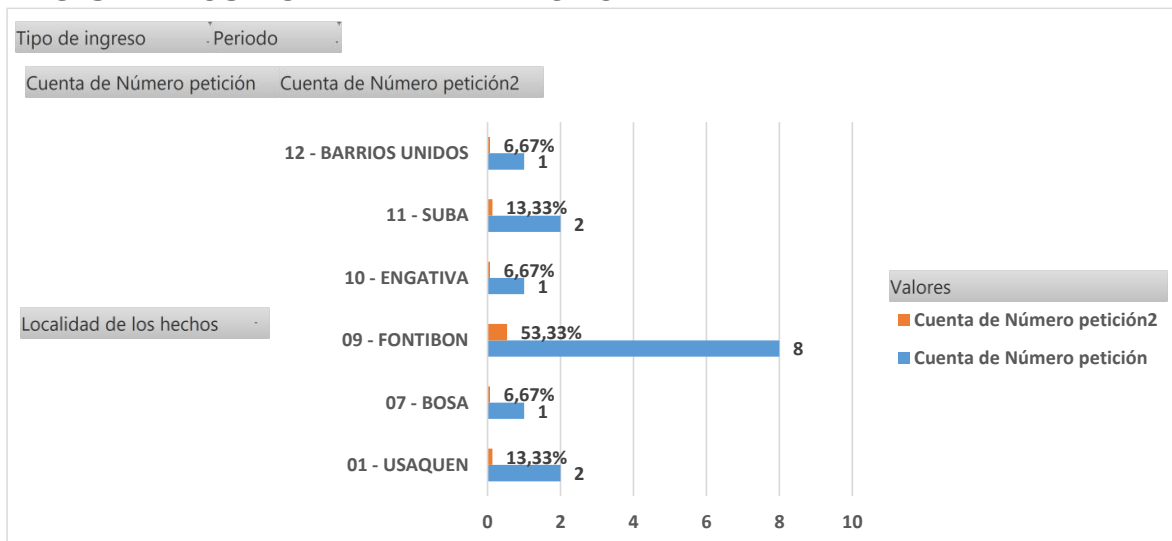


anterior, se evidencia que el tiempo promedio se mejoró el cual contemplaba 11 días de gestión, indica que el periodo de reporte anterior estuvo mejor en los días de gestión.

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 8,6 y dado el manejo generado por las áreas se fortaleció los cierres de requerimientos en cada una de las dependencias.

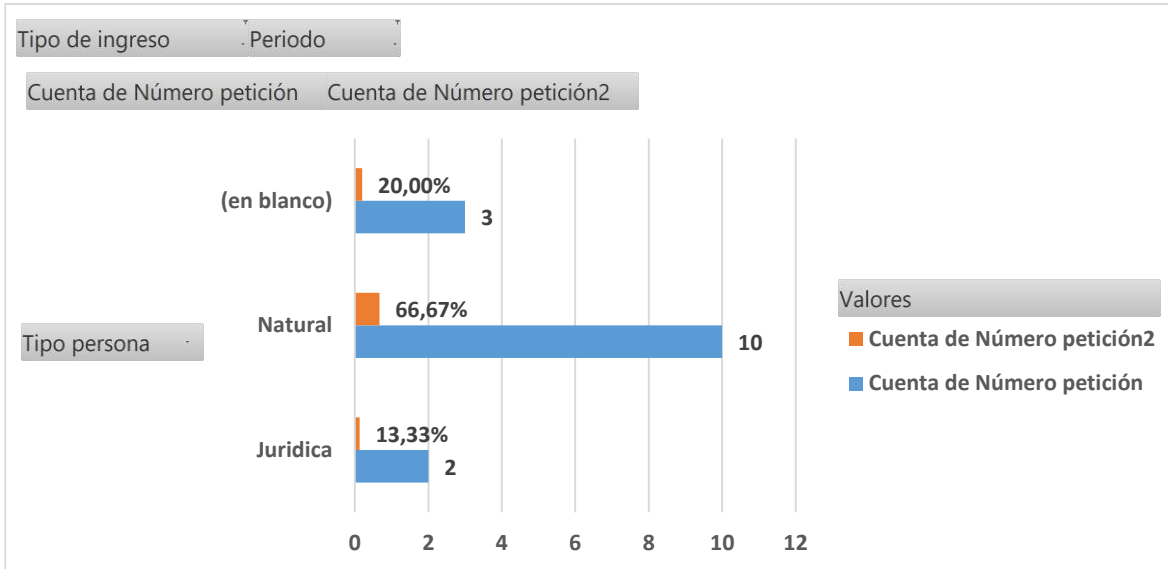
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que; Fontibón tiene 8 registros, Usaquen y Suba cada una con 2, Barrios Unidos, Engativa y Bosa cada una con 1 requerimiento.

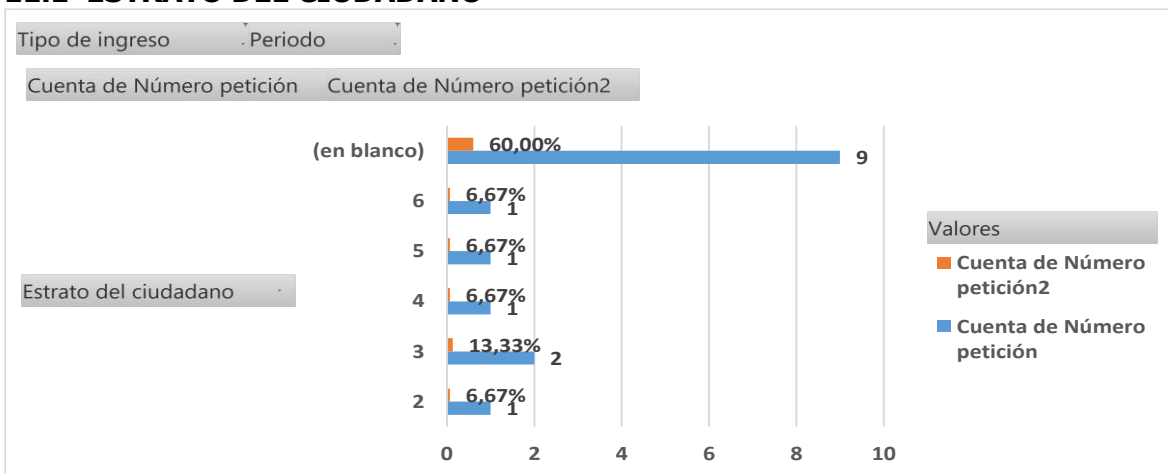


10 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información 12 reporta el tipo de peticionario, 2 se reportan como persona Jurídica, natural 10, y en blanco 3. Para un total de 15.

11.1 ESTRATO DEL CIUDADANO



De acuerdo con la información, el estrato 3 cuenta con 2 peticiones, los estratos 2,4,5 y 6 reporta cada una con 1 requerimiento, y 9 que están en blanco.



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

11.2 CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Calidad del Requiriente	N°	%
Anónimo	2	13%
Identificado	13	87%
Total	15	100%

De las peticiones ingresadas por la Entidad existe 2 anónimos, 13 identificados para un total de 15 peticiones.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad mejoró, el cual permite identificar la mejora en los tiempos de oportunidad, así mismo es importante identificar que durante este periodo los días de gestión mejoraron en un 4 días promedio, razón por la cual las áreas acataron la importancia de estar pendiente de los cierres de los requerimientos. 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 cuanto a los requerimientos que ingresa directamente la entidad, como los que llegan por otras entidades o de la Secretaría General.

Esto determina, la gestión integral de la UAECOB de todo el proceso que se realiza 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.

Proyectó: Cesar Augusto Zea Arévalo
T. Profesional Contratista ASAC

Revisó: Jose William Arrubla
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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS