



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

## **INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MAYO 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

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**

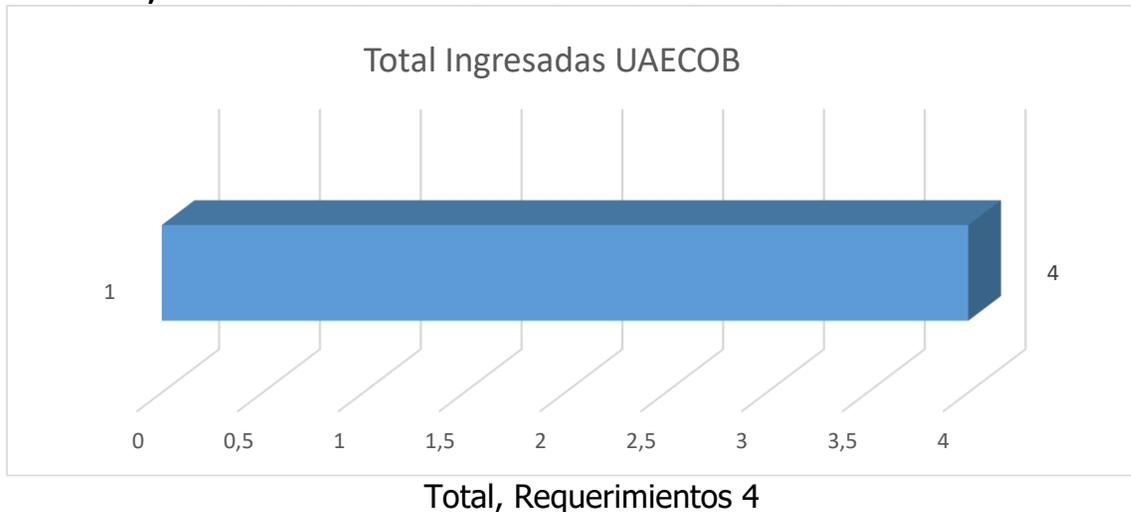


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

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 MAYO 2018

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



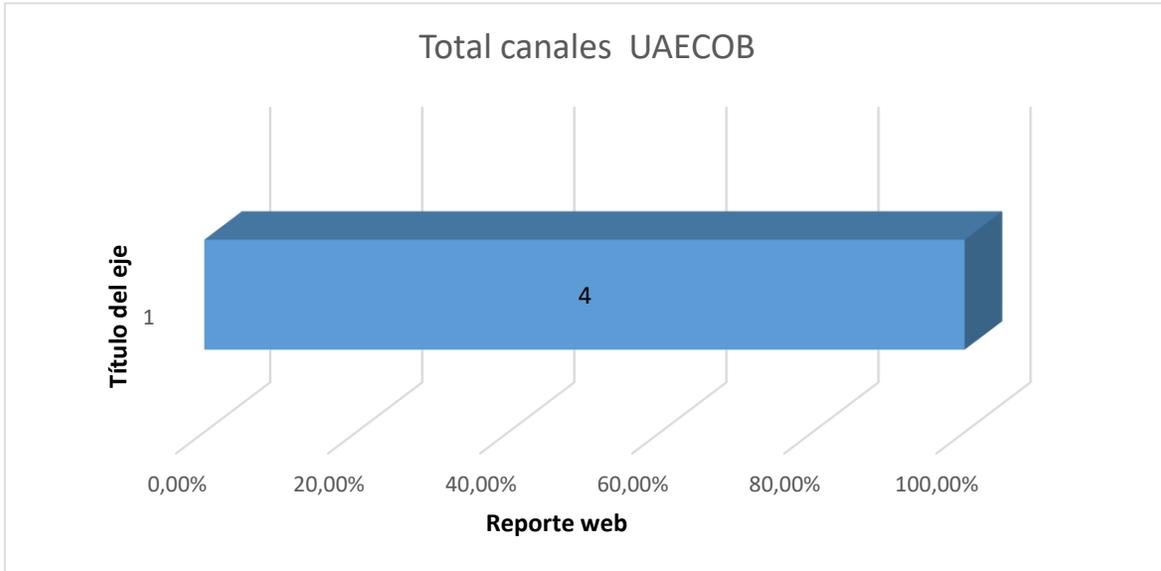
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 4 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

Sin embargo es de aclarar que la totalidad recibidas fueron 21 requerimientos



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

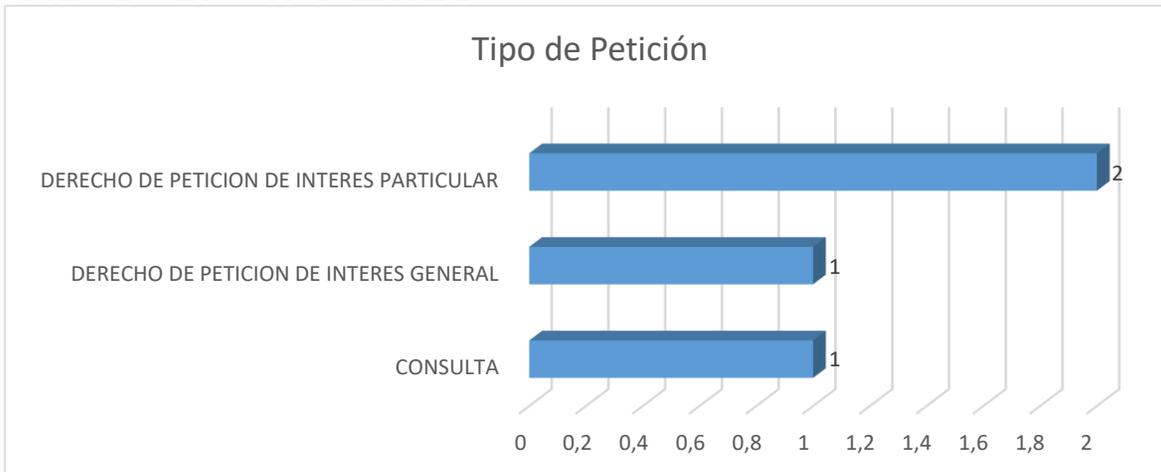
## 2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 4

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 4 solicitudes, de las ingresadas por la UAECOB

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 4



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

| Tipo de petición                          | Cuenta de Número petición | %    |
|---|---------------------------|------|
| CONSULTA                                  | 1                         | 25%  |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 1                         | 25%  |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2                         | 50%  |
| Total general                             | 4                         | 100% |

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 50%, Derecho de Petición de Interés general con el 25%, y 1 consulta con el 25%, 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 ingresa a través de la Entidad.

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

| Etiquetas de fila   | Cuenta de Número petición | %    |
|---|---------------------------|------|
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS | 2                         | 10%  |
| AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL  | 1                         | 5%   |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES   | 8                         | 38%  |
| CAMPANAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE LA UAECOB   | 1                         | 5%   |
| CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.  | 1                         | 5%   |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL  | 1                         | 5%   |
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO                             | 5                         | 24%  |
| PROCESO DISCIPLINARIO   | 1                         | 5%   |
| Traslado a entidades distritales  | 1                         | 5%   |
| Total general   | 21                        | 100% |

Para este período los subtemas más reiterativos fueron, atención de las emergencias con el 38%, expedición del concepto técnico con el 24%, administración del talento humano con el 10%, las demás están representadas con

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 5%, para un total de 21 solicitudes, el cual corresponde al total ingresado en el periodo reportado.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

| Traslado otras Entidades       | Cuenta de Número petición | %    |
|--------------------------------|---------------------------|------|
| ACUEDUCTO - EAB                | 1                         | 11%  |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 3                         | 33%  |
| JBB - JARDIN BOTANICO          | 1                         | 11%  |
| POLICIA METROPOLITANA          | 2                         | 22%  |
| SECRETARIA DE AMBIENTE         | 1                         | 11%  |
| SECRETARIA DE GOBIERNO         | 1                         | 11%  |
| Total general                  | 9                         | 100% |

El total de los traslados 9, Defensoría del Espacio Público 3, Policía Metropolitana 2, EAA, Jardín Botánico, Ambiente y Gobierno todos con un requerimiento. Según reporte SDQS.

**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 ANTERIORES

**Tabla 2**

| Etiquetas de fila                          | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | Total general |
|--|----------------|------------------|---------------|
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1              |                  | 1             |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION              | 1              |                  | 1             |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                   | 1              | 2                | 3             |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA        | 1              | 1                | 2             |
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO         | 6              | 4                | 10            |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA             | 1              |                  | 1             |
| SUBDIRECCION OPERATIVA                     | 2              | 1                | 3             |
| <b>Total general</b>                       | <b>13</b>      | <b>8</b>         | <b>21</b>     |

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerró 13 requerimientos y en el periodo anterior se cerraron 8, para un total de 21 requerimientos.

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 14 pendientes, se cerraron 13, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos con el 100%.

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

| Etiquetas de fila                          | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FELICITACION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | Total general |
|--|----------|----------------------------------|--|---|--------------|-------|---------|--------------------------------------|---------------|
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO |          | 14                               |  |   |              |       |         |                                      | 14            |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION              |          |                                  |  |   |              |       |         | 7                                    | 7             |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                   |          |                                  |  | 14,3                                      |              |       |         |                                      | 14,3          |
| OFICINA DE ATENCION                        |          |                                  |  |   |              | 6,5   |         |                                      | 6,5           |



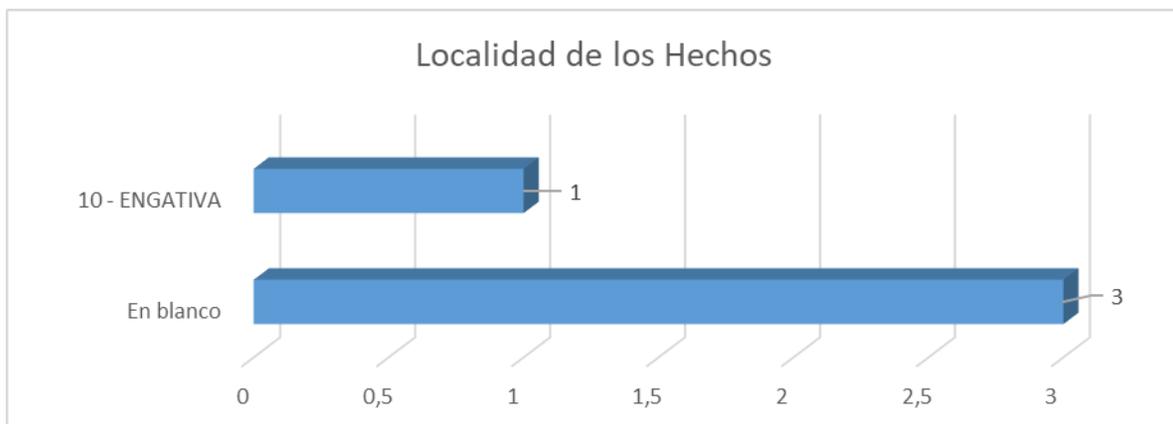
|                                       |      |    |      |      |   |     |   |   |       |
|---------------------------------------|------|----|------|------|---|-----|---|---|-------|
| A LA CIUDADANIA                       |      |    |      |      |   |     |   |   |       |
| SUBDIRECCION DE<br>GESTION DEL RIESGO | 16,5 |    | 12,2 | 10   |   | 13  |   |   | 12,9  |
| SUBDIRECCION DE<br>GESTION HUMANA     |      |    | 11   |      |   |     |   |   | 11    |
| SUBDIRECCION<br>OPERATIVA             |      |    |      | 13   | 4 |     | 4 |   | 7     |
| Total general                         | 16,5 | 14 | 11,6 | 12,4 | 4 | 9,8 | 4 | 7 | 11,36 |

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 11,36 días de gestión, y en comparación al periodo anterior, se evidencia que el tiempo promedio aumento en un 2,43 días de gestión, lo cual indica que el periodo de reporte anterior estuvo en 8,93 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 11,36% y dado el manejo generado por las áreas se requiere reforzar 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 tan solo una Localidad reporta los datos en este caso Engativá y 3 que no se manifestó localidad, de acuerdo con las peticiones ingresadas por la entidad.

### 10 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información 3 reporta el tipo de peticionario, para este caso de los 4 ingresados por la Entidad, 3 se reportan como persona natural y 1 en blanco.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Calidad del Requirente | Nº | %    |
|------------------------|----|------|
| Anónimo                | 1  | 25%  |
| Identificado           | 3  | 75%  |
| Total general          | 4  | 100% |

De las peticiones ingresadas por la Entidad existe 1 anónimo y 3 identificados para un total de 4 peticiones.



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

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad se elevó, razón por la cual se debe recordar a las áreas 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 cuento a los requerimientos que ingresa directamente la entidad, como los que llegan por otros entidades o de la Secretaría General.

Proyectó: Cesar Augusto Zea Arévalo  
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](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS