



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 2017 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 Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital evalúe en aplicación a los criterios 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

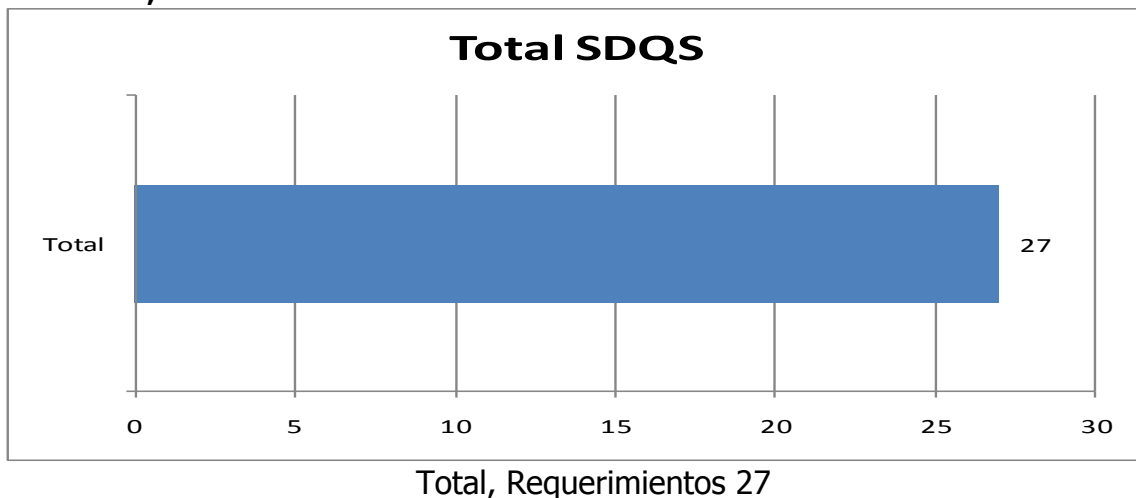


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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 AGOSTO 2017

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 27 peticiones, para un total del 100% 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 para el año 2017, mediante plan de mejoramiento se estableció que el área de jurídica a partir del mes de abril ya no reportará por aparte los derechos de petición de cara a la ciudadanía, solo los que ingresan internos de los funcionarios, es decir que a partir del II trimestre de 2017, se generara un solo informe de toda la capacidad de entrada de los requerimientos 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 sub-registros de entradas de peticiones, por otra

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.



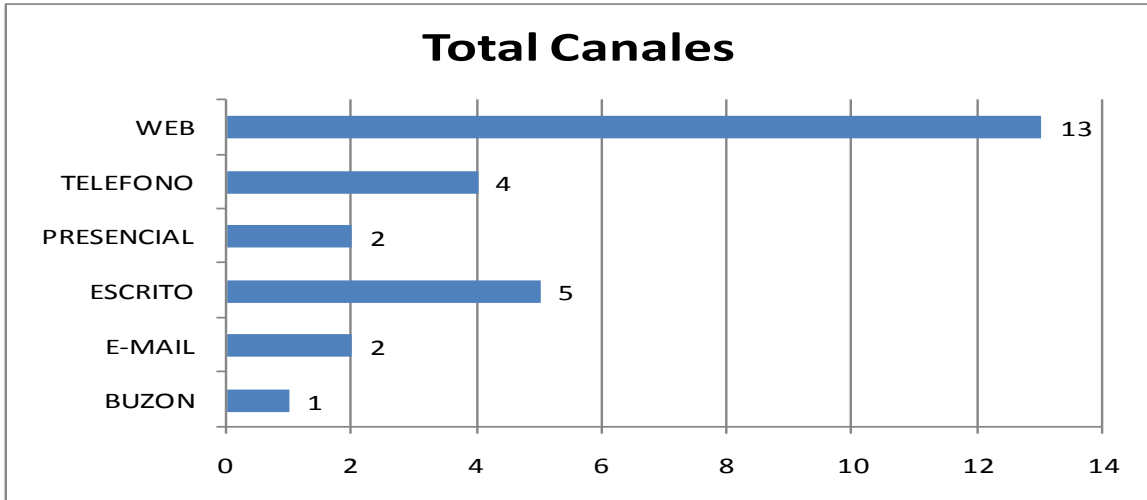
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





parte, se genero a través del procedimiento interno al trámite de las PQRS un punto de control para verificar que los requerimientos que ingresan por radicación se suban a la plataforma de Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

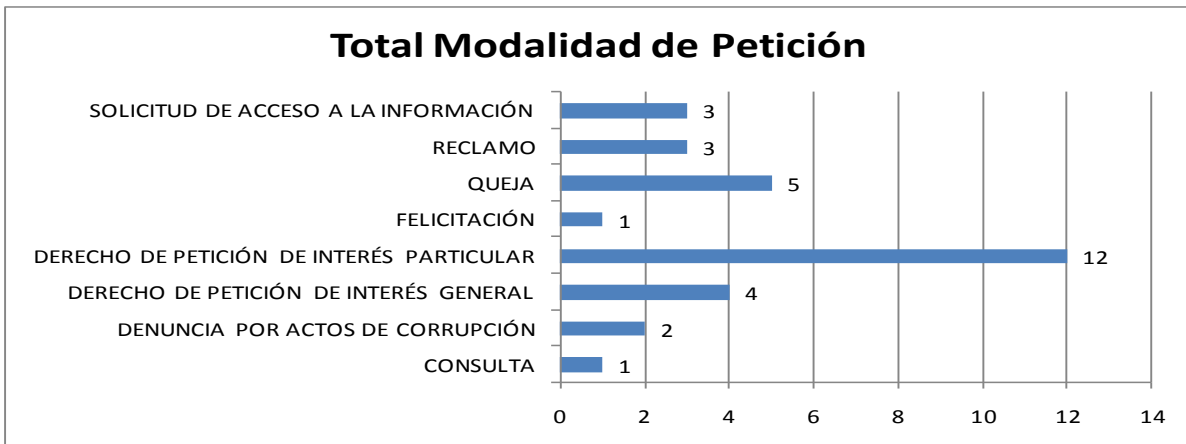
2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 27

De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 13 solicitudes, el escrito con 5, teléfono con 4, el E-MAIL y presencial cada una con 2 requerimientos, y el buzón con 1.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, de requerimientos 21



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

Modalidades de petición	Numero petición
CONSULTA	3
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	6
FELICITACIÓN	1
QUEJA	3
RECLAMO	3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1
Total general	27

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés general con 9, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con 6 solicitudes, las consultas, las quejas y reclamos cada una con 3 requerimientos y las denuncias por actos de corrupción, las felicitaciones y solicitudes de acceso a la información cada una con 1 requerimiento.

4. 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	2	7%
AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1	4%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	6	22%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	4%
COMUNICACIONES, PRENSA Y PROTOCOLO	1	4%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	5	19%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	2	7%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	9	33%
Total general	27	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, los traslados con el 33%, temas relacionados con atención de emergencias con el 22%, la expedición de los conceptos técnicos a establecimientos de comercio con el 19%, administración del talento humano y gestión de procedimientos contractuales cada una con el 7% y aglomeraciones de público, campañas y eventos promocionales y comunicaciones prensa y protocolo cada una representada con el 4%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Numero petición	%
CATASTRO	1	11%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	11%
GAS NATURAL	1	11%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	22%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	11%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	3	33%
Total general	9	100%

El total de los traslados fueron 9, Secretaria de la Seguridad con 3, Secretaria de Ambiente 2, y Catastro, DADEP, Gas natural, y Secretaría de Gobierno cada una con 1 requerimiento.

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

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.





7.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	6%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	26	17	94%
Total general	27	18	100%

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 18 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando pendiente 9 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 67% de cierre de los requerimientos.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencia	Total de requerimientos pendientes periodos anteriores	Total de requerimientos cerrados periodos anteriores	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	13%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	2	25%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	3	3	38%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	2	2	25%
Total general	8	8	100%

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 8 pendientes, se cerraron 8, cumpliendo en una capacidad total en cuanto al cierre de requerimientos.



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	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA				13	13
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0		0	0	0
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			0	62,5	31,25
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	9			18,5	13,75
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		7		0	3,5
Total general	4,5	7	0	18,8	12,3

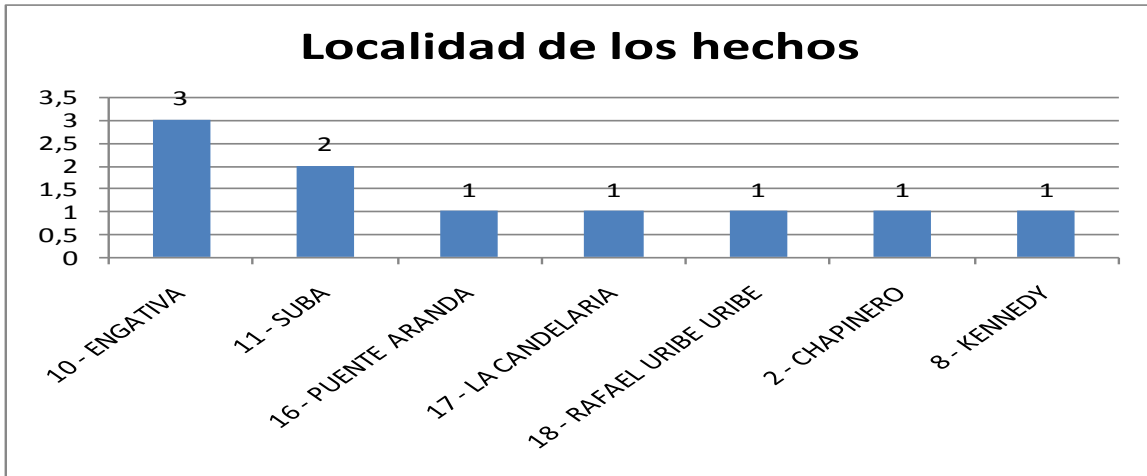
A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de 12,3 días.

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 con un promedio de 12,3 días, en comparación con el mes anterior de 10 días promedio, incremento la oportunidad de respuesta de una manera exorbitante, cosa que en dos meses ha subido en 5 días promedio en la gestión, teniendo en cuenta esta situación se debe generar mayor interacción entre las dependencias para realizar un seguimiento más efectivo de manera que se disminuya en los próximos informes a presentar para el año 2018.

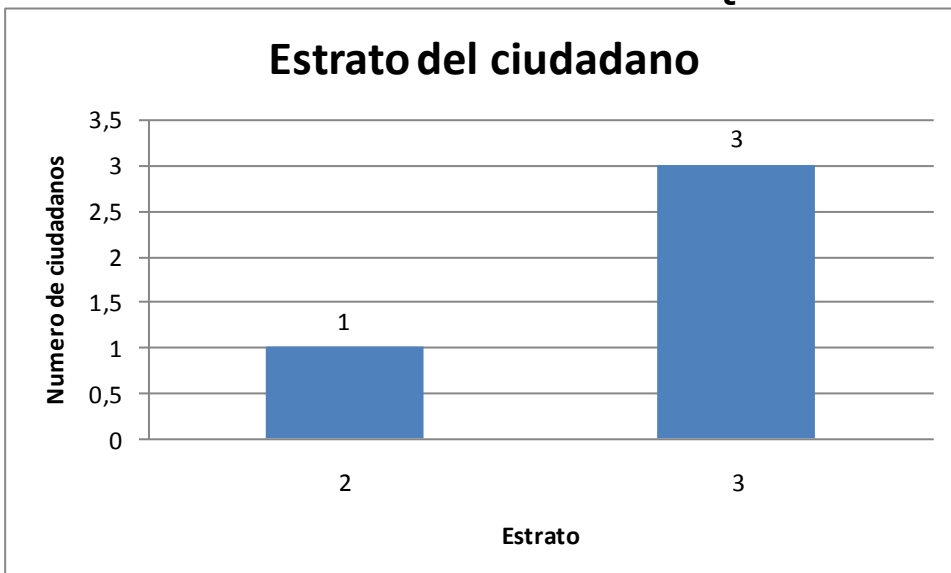


9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades reportadas son las siguientes; Engativa con 3 solicitudes, Suba con 2, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Chapinero y Kennedy cada una con 1 requerimiento.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE

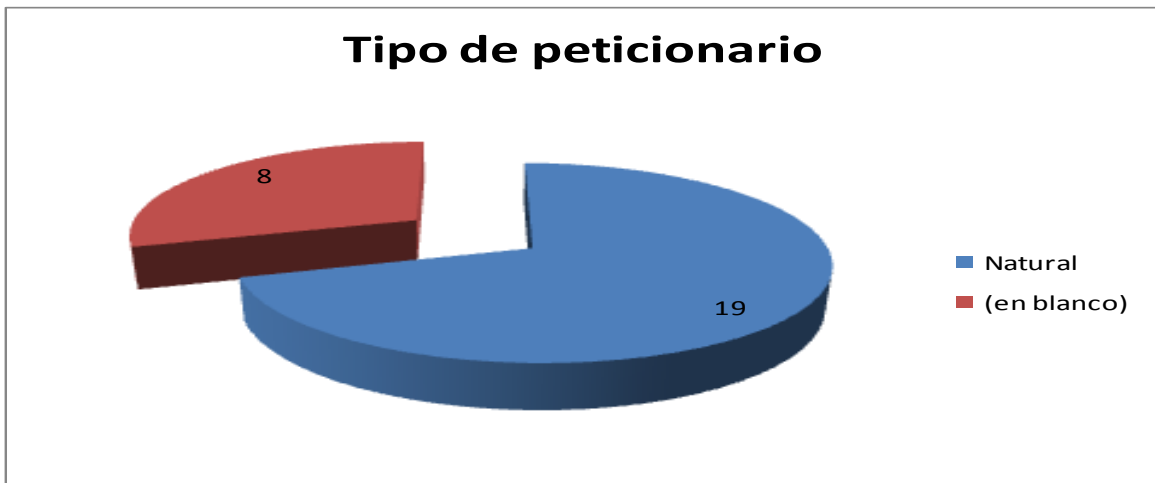




Estrato de Ciudadano	Numero petición
2	1
3	3
Total general	4

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, se reporta que la mayor participación está en el estrato 3 reportando 3, el estrato 2 con 1, los demás ciudadano no registran datos demográficos.

10.2 TIPO DE PETICIONARIO



El 70% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 30% corresponde a personas que no dieron a conocer su régimen.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre de peticionario	Numero	%
Anónimo	8	30%
Identificado	19	70%
Total	27	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 70% corresponde a ciudadanos identificados y el 30% a ciudadanos anónimos.



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 verificaron seguimientos con alguna clase de inconveniente para subirlo, sin embargo se realizó lo pertinente por el área para que se diera la respuesta correspondiente a cada requerimiento ingresado al SDQS, por otra parte, es necesario que cada Directivo de las dependencias formule sus acciones referente a la calidad de las respuestas, así mismo darle la importancia a la función que realiza cada asistente administrador de cierre de respuestas a través del SDQS, a fin de mejorar la calidad de la información y trazabilidad de la misma evitando los sub-registros de información de los requerimientos que llegan a la Entidad, Es importante resaltar que se hace seguimiento por área de acuerdo a los requerimientos que tienen a cargo para el reporte a través del aplicativo, importante seguir impartiendo políticas frente al cumplimiento de las respuestas de cara a la ciudadanía, para evitar posibles incumplimientos en los tiempos y respuestas de fondo.

Por lo anterior, el Área de Servicio al Ciudadano viene desarrollando dentro del plan de acción actividades en cuanto a la sensibilización y responsabilidad de dar respuestas en oportunidad y de fondo, por esta razón se actualizó el procedimiento de la PQRS, con el fin de hacer más efectivo el seguimiento de las mimas, evitan los sub-registro de las peticiones de cara a la ciudadanía.

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS