

## INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS AGOSTO 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:

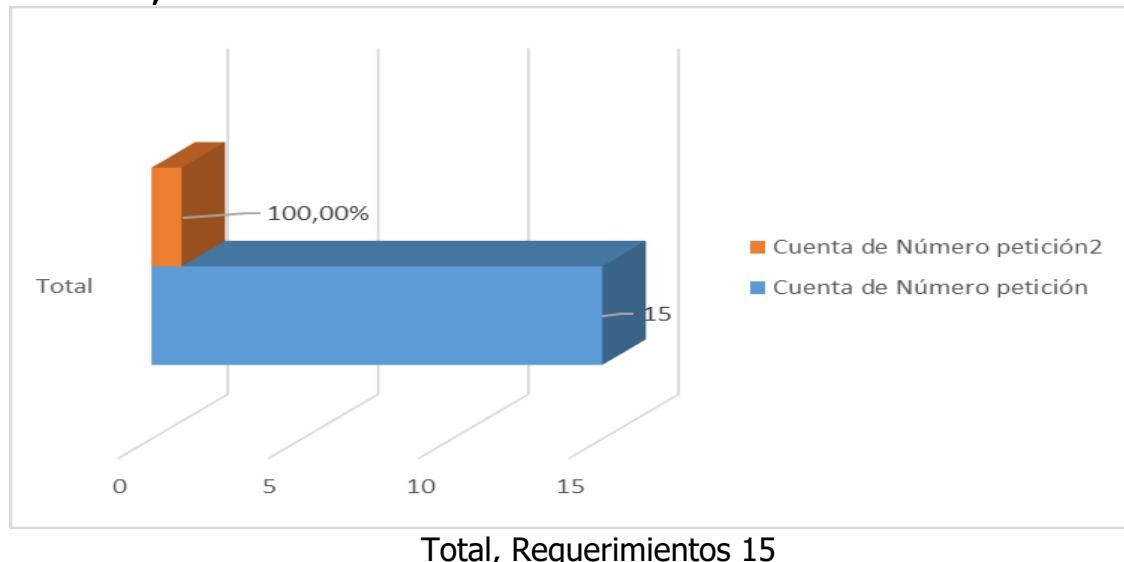
### OBJETIVO

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 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 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:

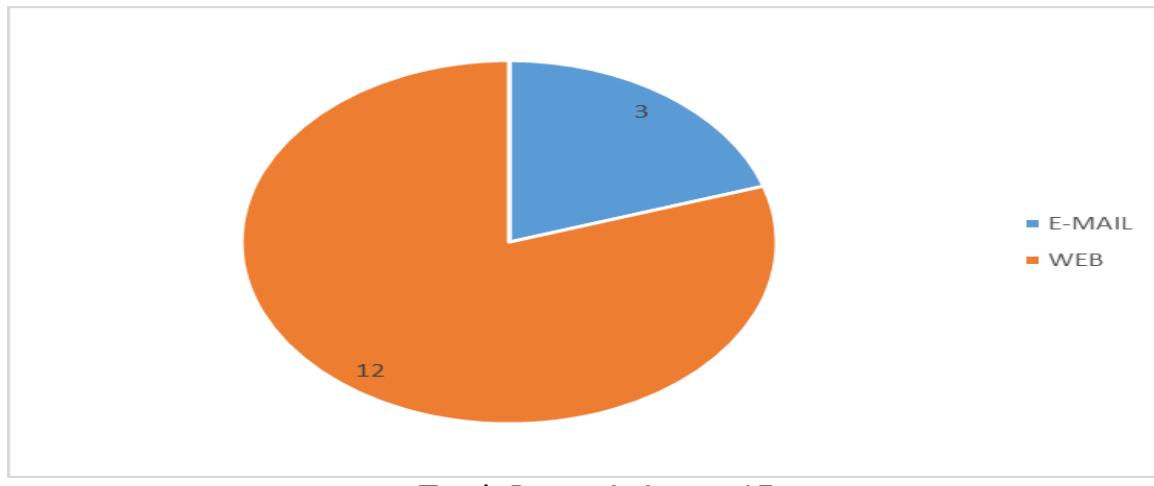
## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ INFORME MENSUAL DE PQRS

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



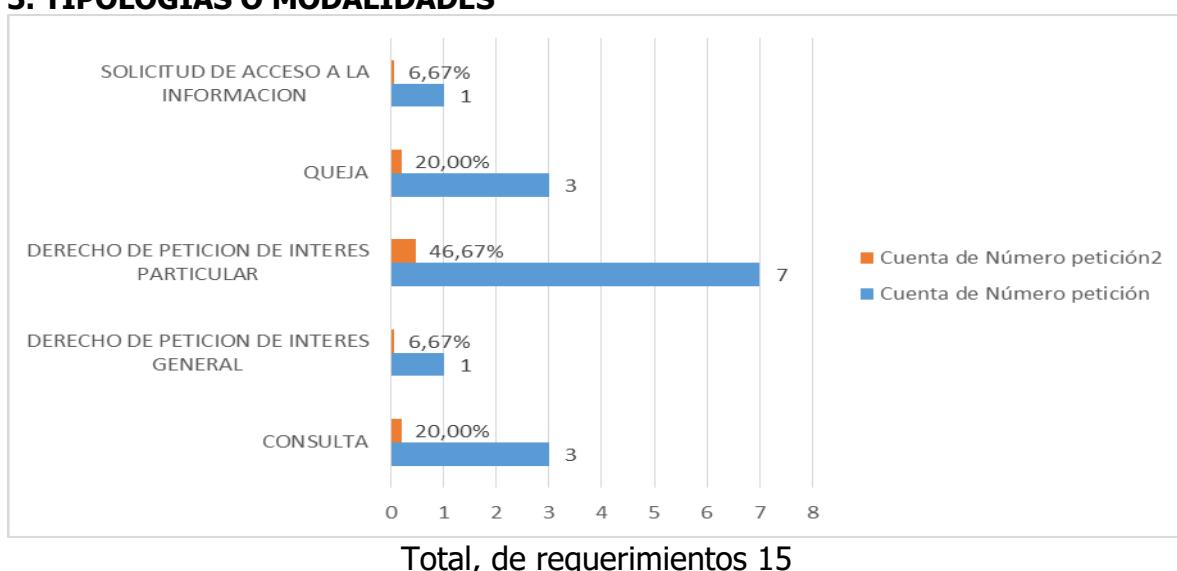
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 15 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

## 2. CANALES DE INTERACCION



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

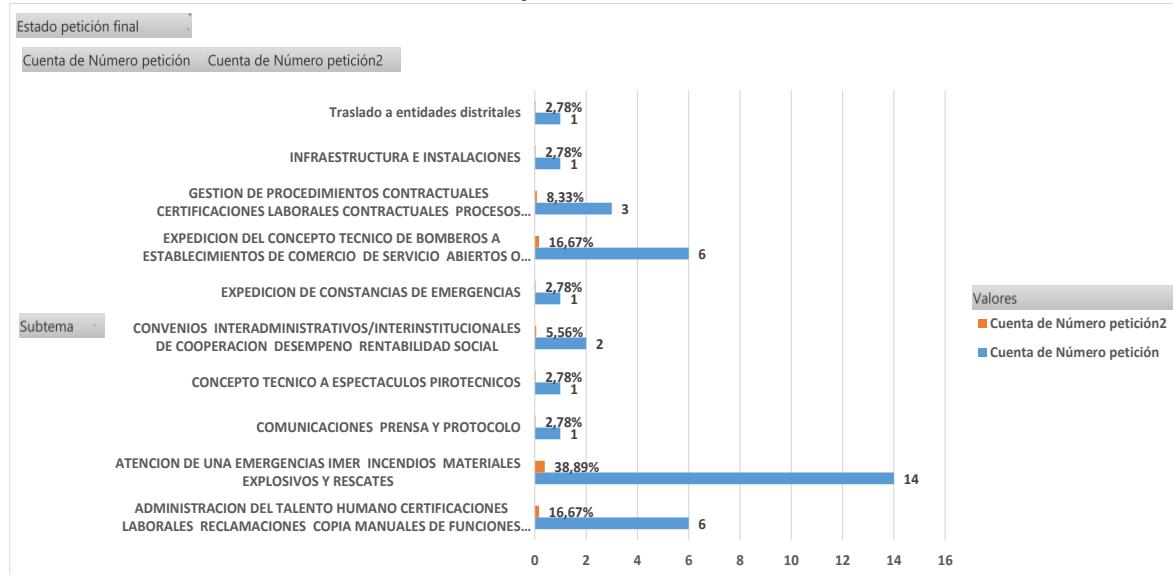
## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 46%, Derecho de Petición de Interés general con el 6,67%, consulta con el 20%, quejas 20%, y solicitudes de información con él 6,67% hay que tener en cuenta que este reporte no refleja el total que ingreso a la Entidad,

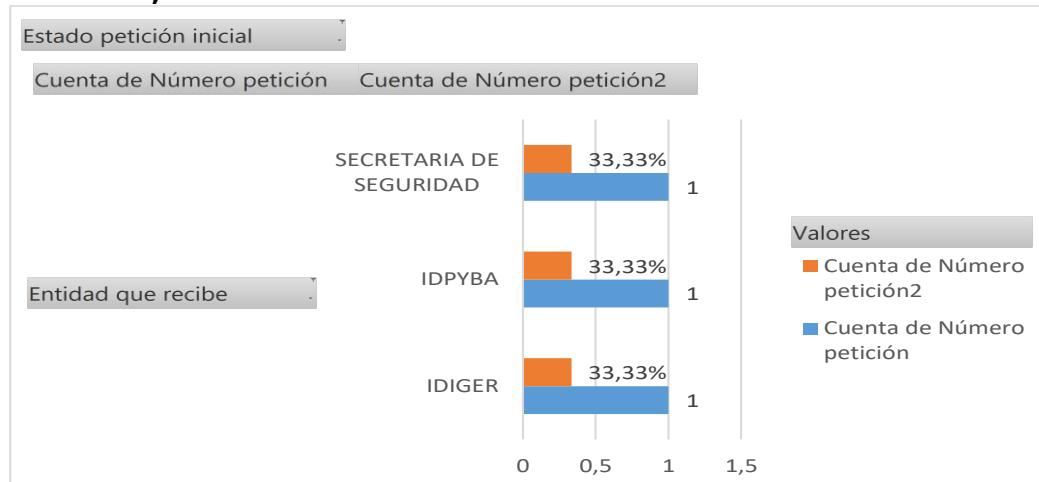
por tal razón es importante que se refleje en su totalidad y no solo lo parcial que se registra a través de la Entidad.

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



Para este período los subtemas más reiterativos fueron, atención de las emergencias con el 38,8%, administración del talento humano con el 16,6% y la expedición del concepto técnico con el 16,6%, los demás se encuentran por debajo del 6%.

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



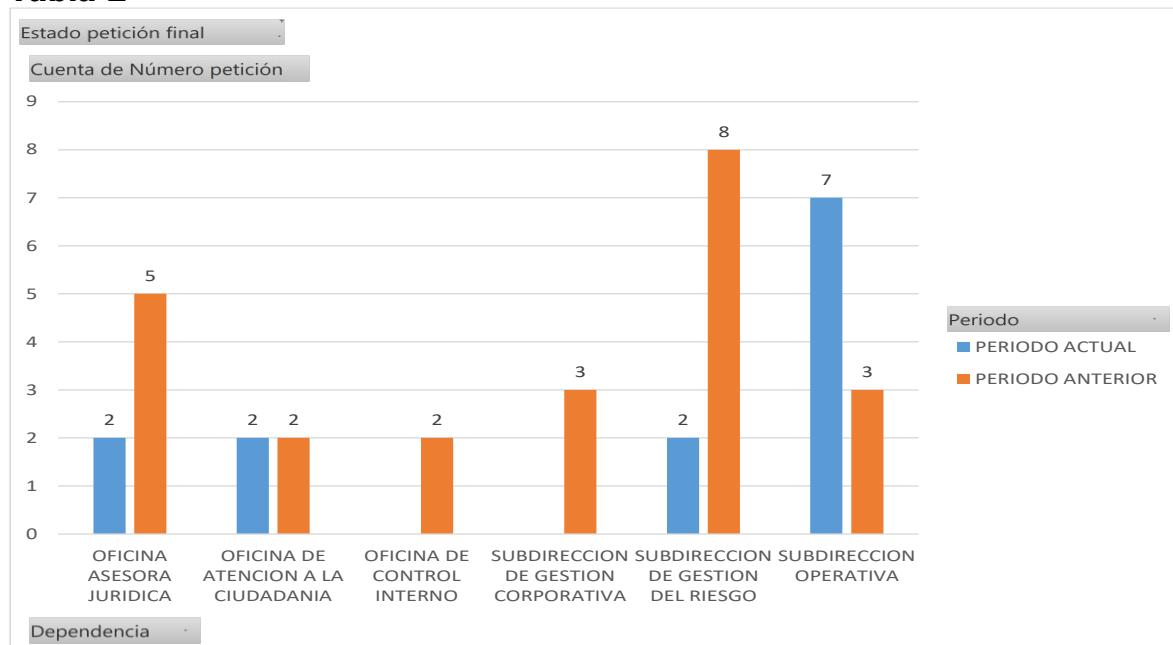
El total de los traslados 33,3% para gobierno, Secretaría de Seguridad y IDPYBA.

**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**

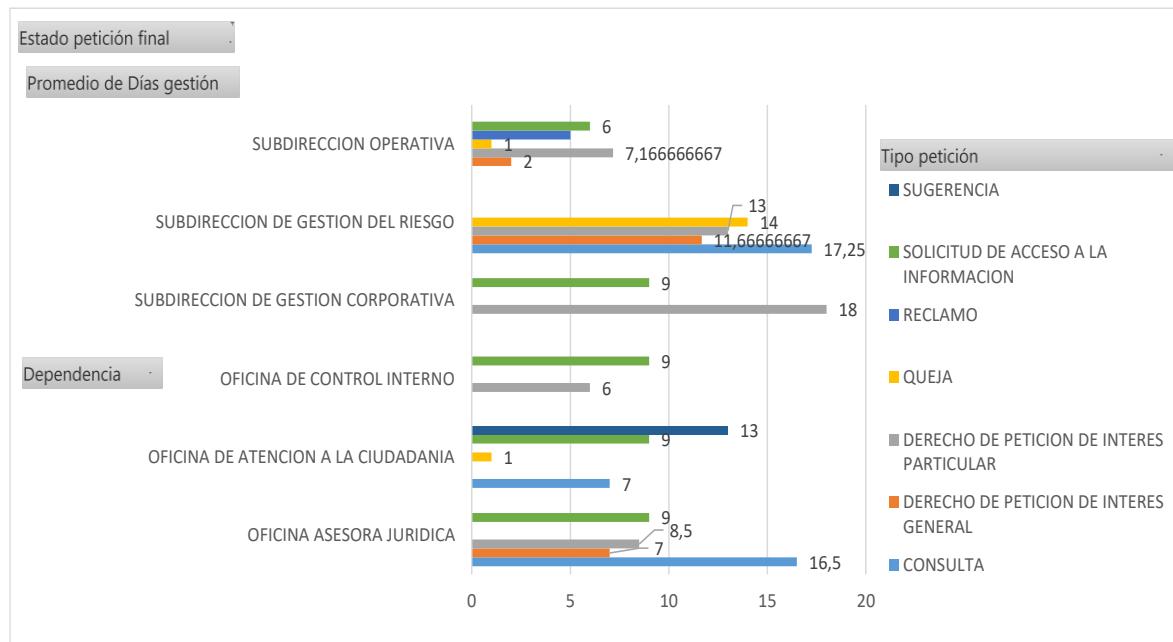
## 7.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ACTUAL Y ANTERIORES

**Tabla 2**



Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerró 13 requerimientos del periodo actual y en el periodo anterior se cerraron 23, para un total de 36 requerimientos. Cumpliendo en una capacidad total en cuenta al cierre de requerimientos con el 100%.

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

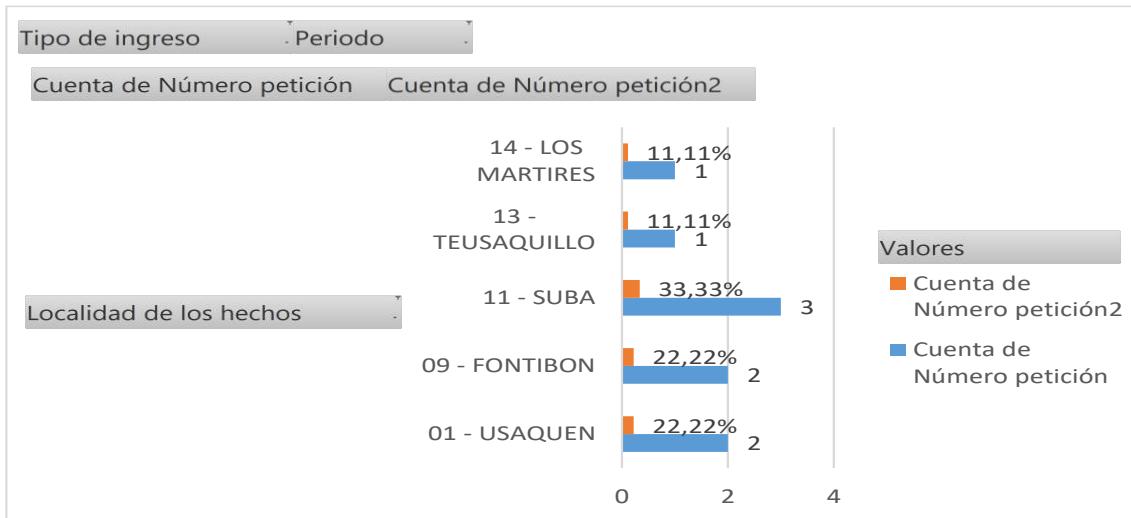


A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar los requerimientos ciudadanos con un promedio de 10,1 días de gestión, y en comparación al periodo anterior, se evidencia que el tiempo promedio se aumentó, el cual contemplaba 8,6 días de gestión, indica que el periodo de reporte anterior estuvo en aumento en cuanto a los días de gestión.

### Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

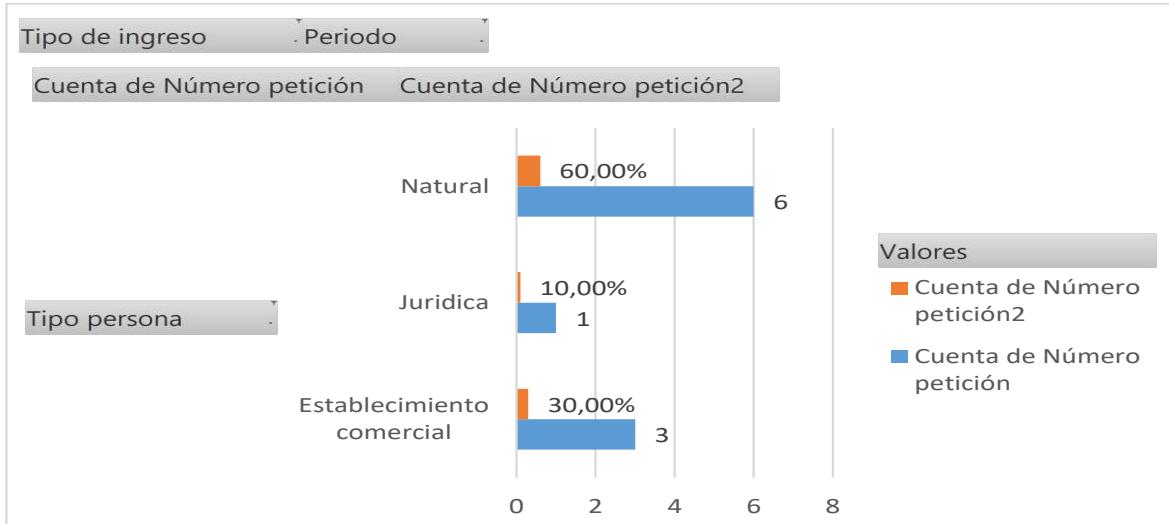
Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado el cual se encuentra con un promedio de 10,1 días de gestión, y en comparación al periodo anterior el cual fue de 8,6, se nota el aumento, sin embargo se encuentra en los tiempos establecidos por la norma, pero se hace necesario seguir fortaleciendo las sensibilizaciones en cuenta al cumplimiento, y coherencia de las respuestas.

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



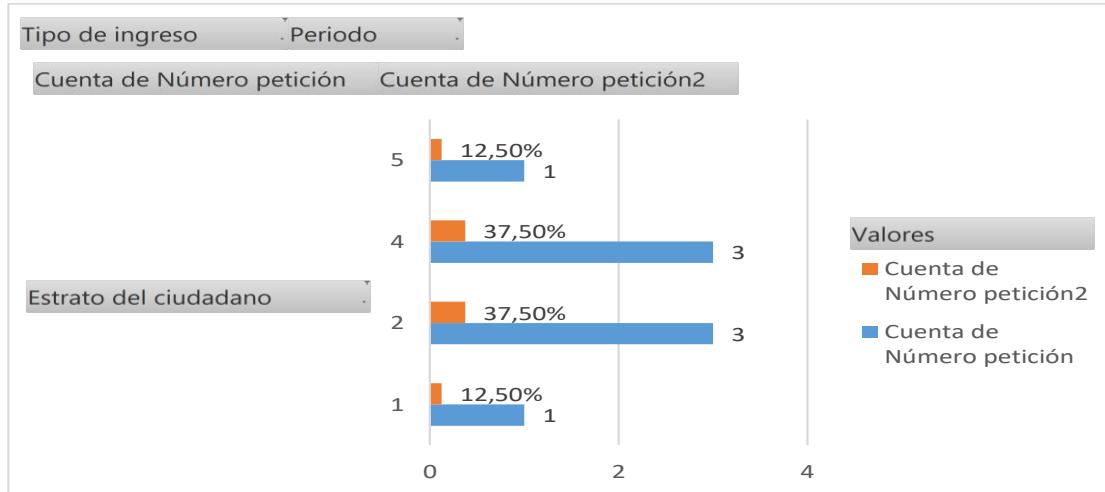
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que; Fontibón tiene 2 registros al igual que Usaquén, Suba con 3, Teusaquillo y Martires cada una con 1 requerimiento.

## 10 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información 10 reportan el tipo de peticionario, 6 como persona natural, 1 se reportan como persona Jurídica, 3 como establecimiento y en blanco figuran 5.

## 11.1 ESTRATO DEL CIUDADANO



De acuerdo con la información, el estrato 4 y 2 cuenta cada uno con 3 peticiones, los estratos 5 y 1 reporta cada una con 1 requerimiento. Los demás en blanco.

## 11.2 CALIDAD DEL REQUERIENTE

Requierente	N°	%
Anónimo	5	33%
Identificado	10	67%
Total	15	100%

De las peticiones ingresadas por la Entidad existe 5 anónimos, 10 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 aumento en relación al periodo anterior, pasando de 8,6 a 10,1 días de gestión, esto permite identificar los tiempos de oportunidad, a fin de mejorar los tiempos determinados por la Ley, así mismo es importante aclarar que durante este periodo los días de gestión aumento en 1,5 días, razón por la cual se hace necesario seguir sensibilizando a los operadores que cierran los requerimientos en el SDQS.



Por otra parte, y de acuerdo con el nuevo informe es indispensable destacar toda la operación realizada por la entidad, en cuenta 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](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.

