

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS FEBRERO 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:

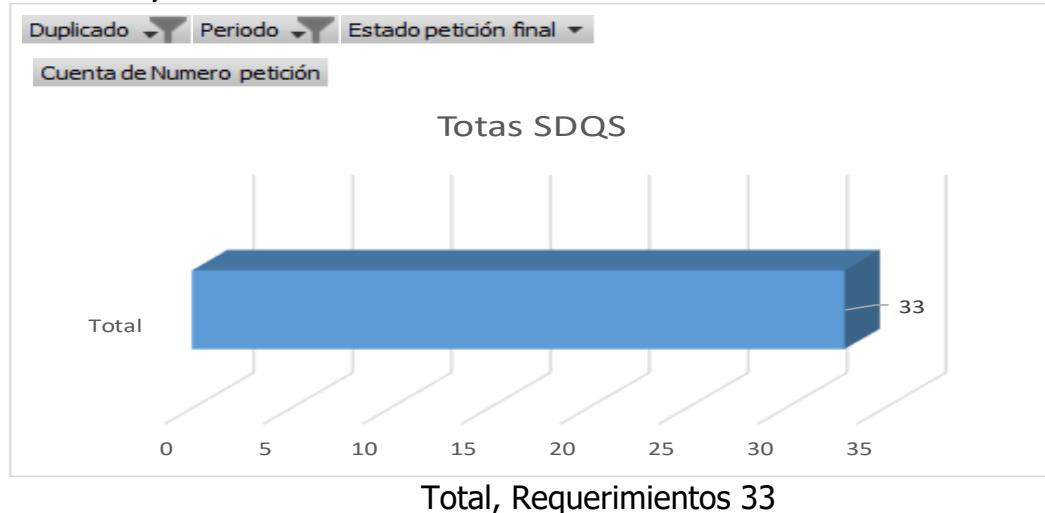
OBJETIVO

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:

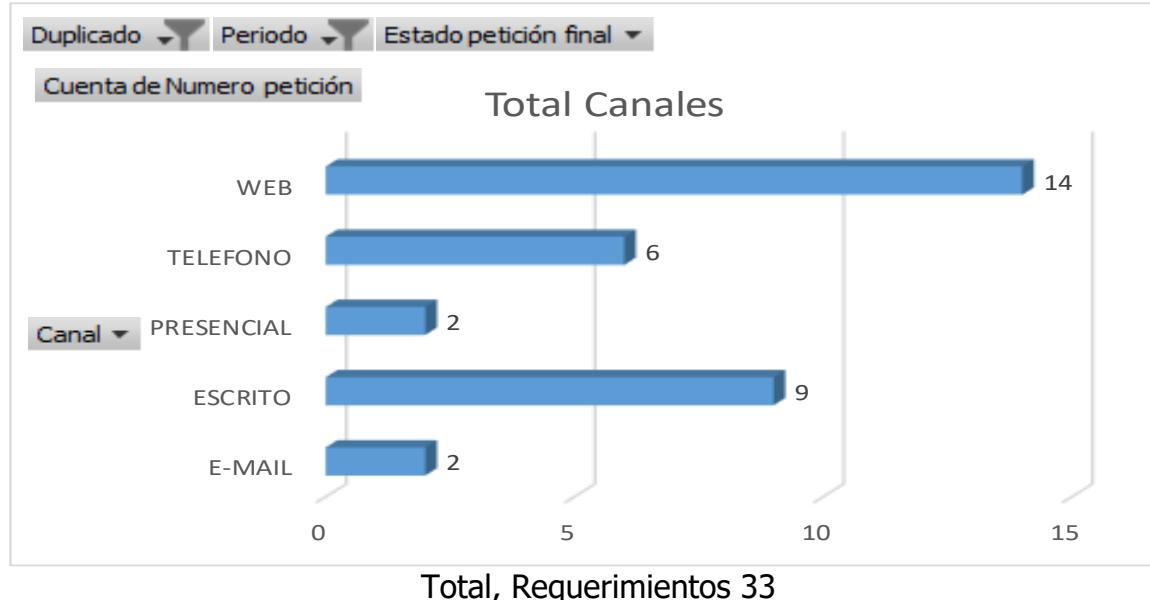
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTA INFORME MENSUAL DE PQRS FEBRERO 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



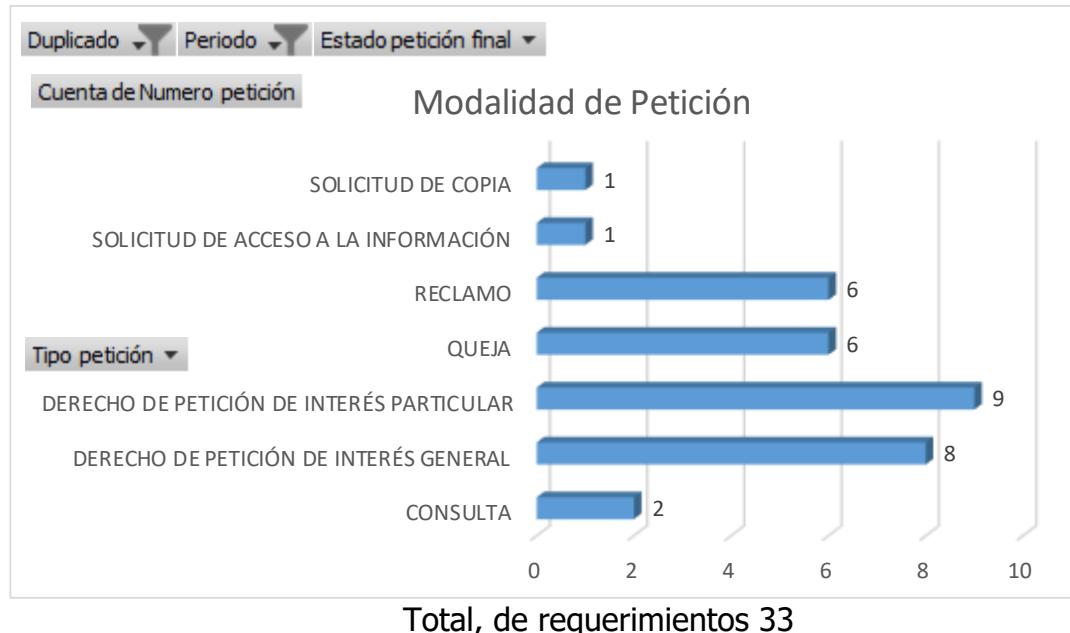
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 33 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

2. CANALES DE INTERACCION



De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 14 solicitudes, el escrito con 9, el teléfono 6, el E-MAIL y el presencial cada uno con 2 requerimientos.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición	%
CONSULTA	2	6%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	24%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9	27%
QUEJA	6	18%
RECLAMO	6	18%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	3%
SOLICITUD DE COPIA	1	3%
Total general	33	100%

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 27%, el Derecho de Petición de Interés general 24%, las quejas y reclamos cada una con el 18%, las consultas con el 6%, las solicitudes de acceso a la información y solicitud de copia cada una con el 3%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Número petición	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES, RECLAMACIONES, COPIA MANUALES DE FUNCIONES, PLANTAS DE PERSONAL, CAPACITACIÓN A BOMBEROS	1	3%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	5	15%
GESTIÓN FINANCIERA TRÁMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	1	3%
Traslado a entidades distritales	6	18%
(en blanco)	20	61%
Total general	33	100%

Para este período los subtemas más reiterativos fueron, las solicitudes en blanco son las que puntean el ranquin con el 61% de acuerdo a lo que registra la tabla de SDQS, atención de las emergencias con el 46%, seguido de los traslados a entidades distritales con el 15%, gestión de procedimientos contractuales y gestión financiera cada uno con el 3%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Numero petición	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	33%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	17%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	17%
(en blanco)	2	33%
Total general	6	100%

El total de los trasladados fueron 6, Defensoría del Espacio Público con 2, en blanco con 2, Jardín Botánico y 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

7.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	4	12%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	21	17	52%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	3	9%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	2	2	6%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	3%
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	2	6%
Total general	33	29	88%

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 29 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando pendiente 4 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 88% de cierre de los requerimientos.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencia	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	8%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	6	6	46%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1	8%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	2	2	15%
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	3	23%
Total general	13	13	100%

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	3,3	7	4			2		4,1

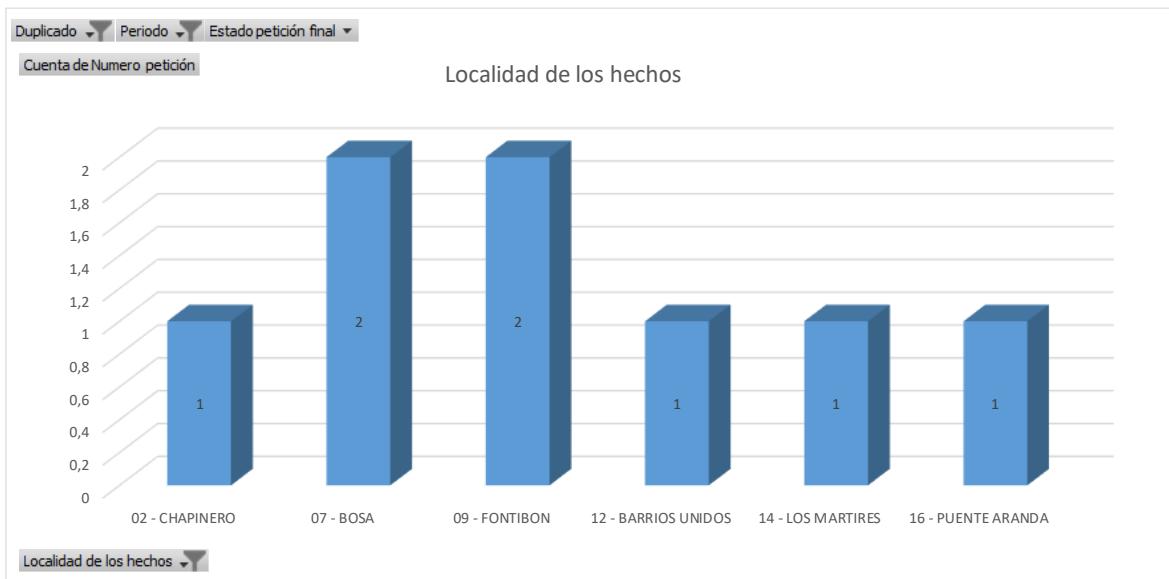
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2,4	2,3	1,3	3	1,57	0	5	2,6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		11				17		14
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	22	8	8	0			0	12,7
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	11	5	7,3					7,78
SUBDIRECCION LOGISTICA		0						0
SUBDIRECCION OPERATIVA		11	7,3	0	2,33			6,9
Total general	9,7	7,4	5,6	3	1,95	9,5	5	8,01

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 8,01, donde mejoró de manera eficiente en 6 días de gestión de los 14 días generados en el periodo anterior.

Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

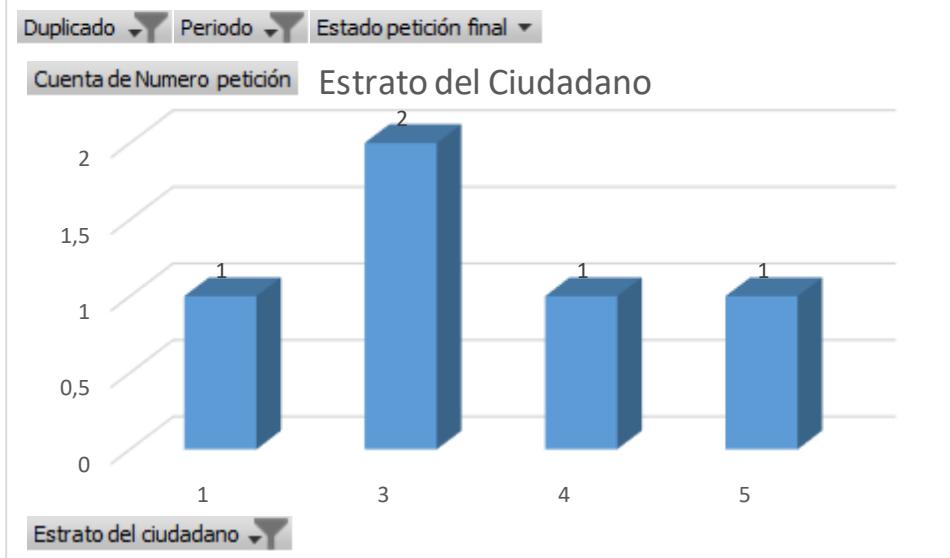
Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado se encuentra con un promedio de 8,01 días, de los 14,4 días de gestión del mes anterior, mejoró de manera importante, este fenómeno se da porque ya hay el personal a cargo en cada dependencia para la revisión del SDQS.

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 las Localidades de Bosa y Fontibón, estas reportan 2 requerimientos cada una, las demás repostan tan solo un requerimiento.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO



Estrato	Numero petición	%
1	1	20%
3	2	40%
4	1	20%
5	1	20%
Total general	5	100%

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 2, el estrato 1, 4 y 5 cada uno con 1 requerimiento.

10.2 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información los 33 ciudadanos, el régimen natural tiene 24, personas jurídicas 3, y en blanco se reportan 6.

11. CALIDAD DEL REQUIRENT

Nombre de peticionario	Nº	%
Anónimo	6	18%
Identificado	27	82%
Total	33	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos.



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 seguimiento pertinente a cada dependencia, identificando que los requerimientos fueron subidos en términos de Ley, asimismo se ha verificado que se estén generando las respuestas correspondientes de fondo a cada peticionario.

Es importante aclarar que en su mayoría de personal ya cuenta con clave y usuario para el cierre de las respuestas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

Proyectó: Cesar augusto Zea Arévalo
Contratista ASAC

Revisó: Oscar Vasquez
Coordinador ASAC-UACOB

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.

