



INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS OCTUBRE 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

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co

Línea de emergencia 123

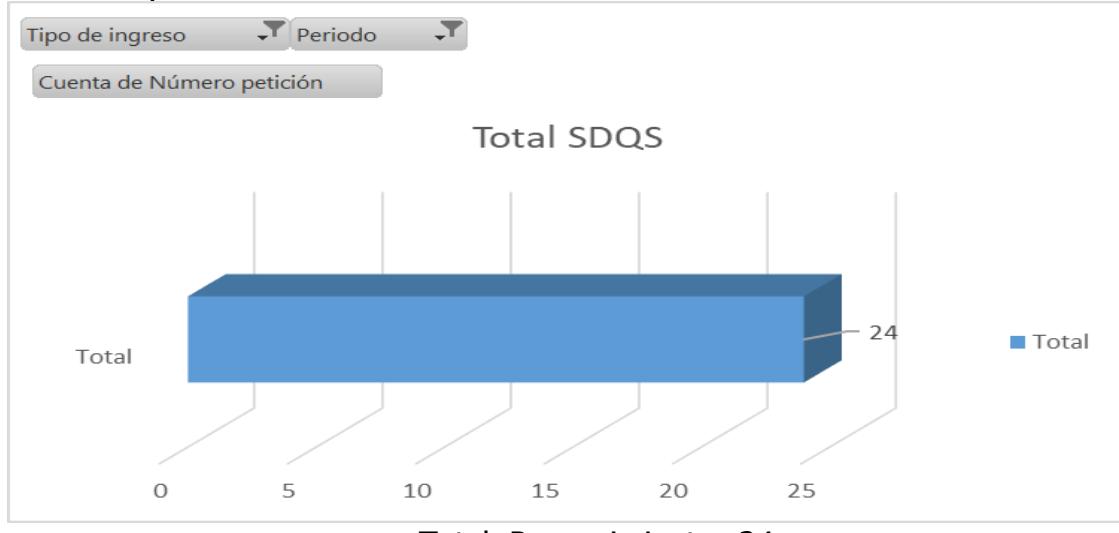
NIT: 899.999.061-9.

V9 05/04/2019

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:

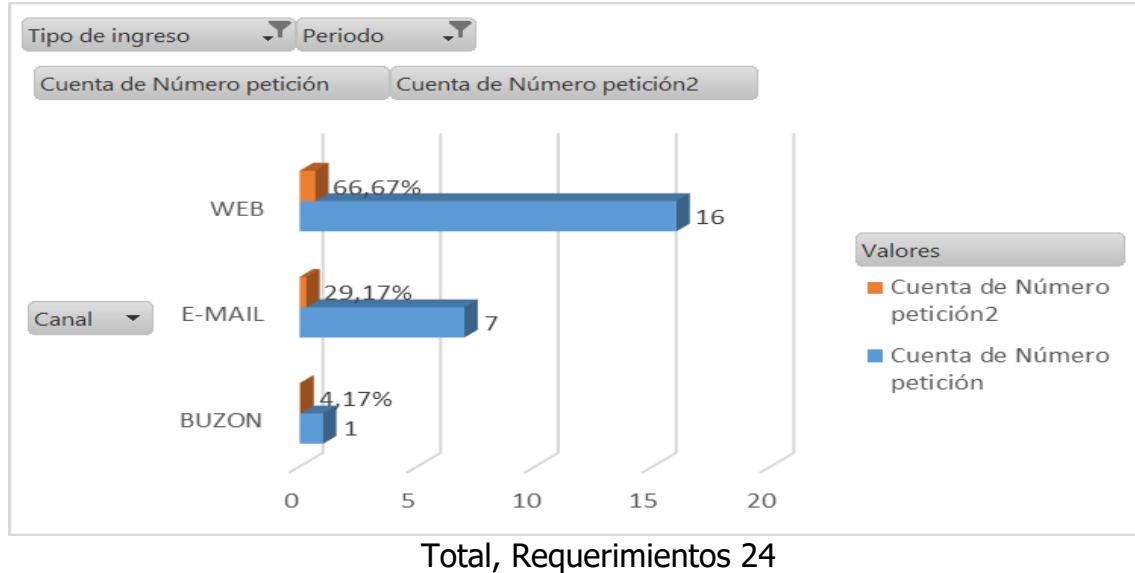
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ INFORME MENSUAL DE PQRS

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR ENTIDAD



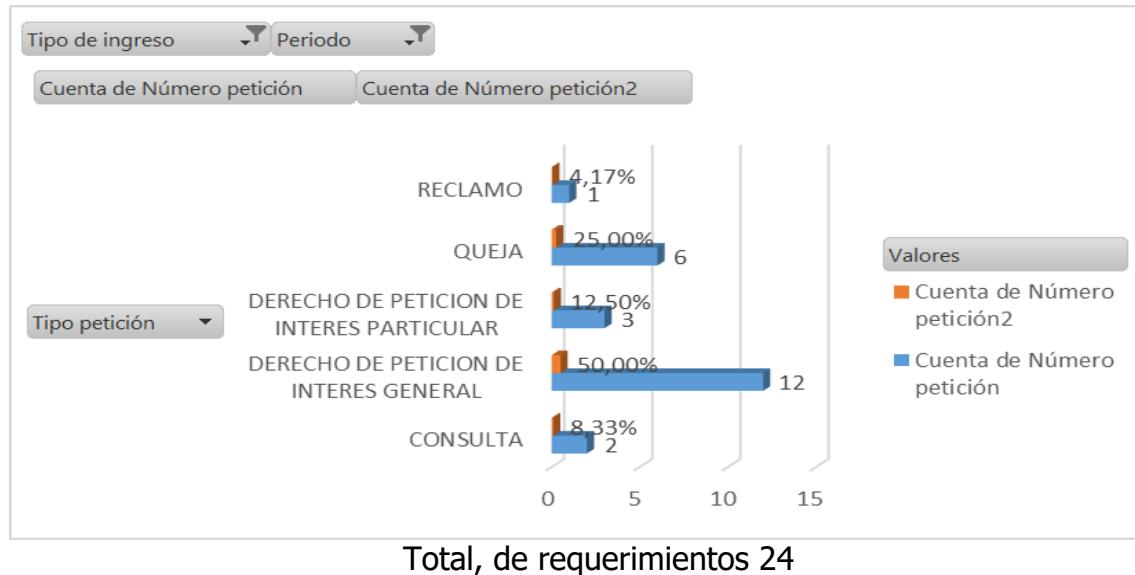
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 24 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

2. CANALES DE INTERACCION



De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 16 solicitudes, e-mail 7 Y Buzón 1 de las ingresadas por la UAEcob

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



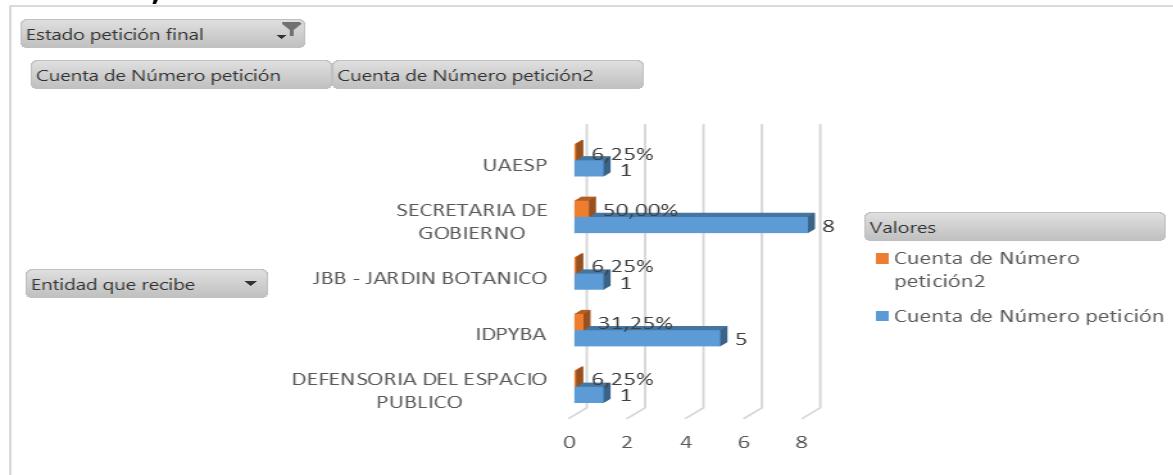
Del total de requerimientos, Derecho de Petición de Interés general con el 50%el Derecho de Petición de Interés particular está representado con el 12,50%, quejas 25%, consulta con el 8,33% y reclamos con el 4,17% hay que tener en cuenta que este reporte no refleja el total que ingreso a la Entidad, 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

Subtema	Número petición	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	2	8,00%
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	11	44,00%
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	11	44,00%
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	4,00%
Total general	25	100,00%

Para este período los subtemas más reiterativos fueron, la expedición del concepto técnico con el 44%, atención de las emergencias con el 44%, administración del talento humano con el 8% y gestión de procedimientos contractuales con el 4%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



El total de los traslados, el 50% para Gobierno, IDPYBA con el 31,25%, Espacio Público, la UAEPS y Jardín Botánico todas estas con el 6,25% .

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

Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7	2	9
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	7	4	11
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	2
SUBDIRECCION OPERATIVA		2	2
Total general	15	10	25

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerró 15 requerimientos del periodo actual y en el periodo anterior se cerraron 10, para un total de 25 requerimientos. Cumpliendo en una capacidad total en cuenta al cierre de requerimientos con el 100%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

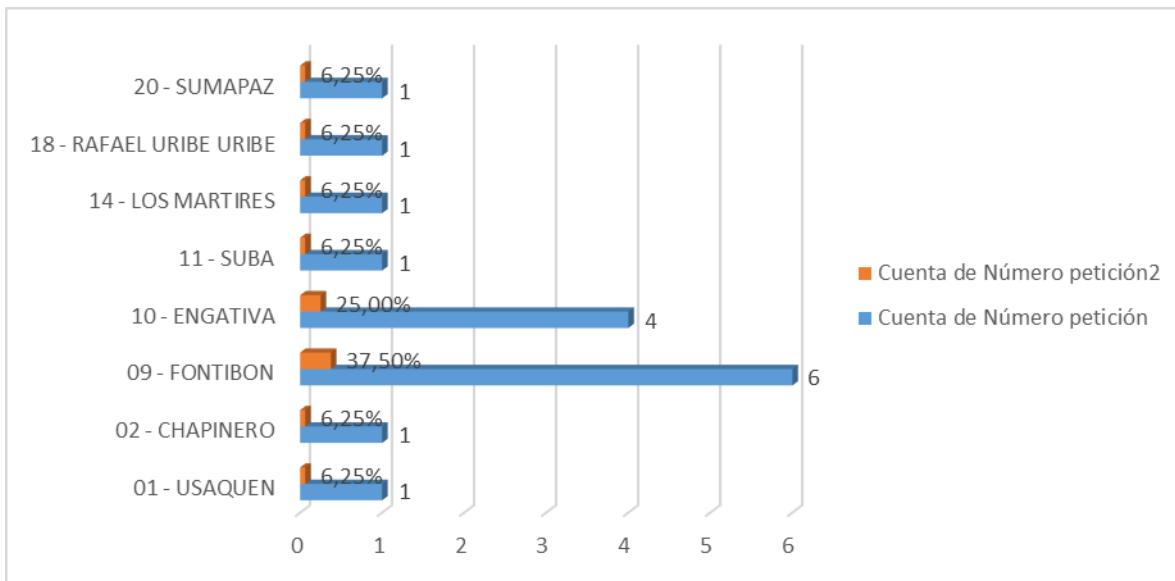
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA			7				7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	8,5	1		2	7,5	7	5
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	14	4,75	11,5				9,7
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA			8				8
SUBDIRECCION OPERATIVA		7					7
Total general	11,8	4,4	9,9	2	7,5	7	7,56

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 7,56 días de gestión, y en comparación al periodo anterior, se evidencia una mejora en el tiempo promedio, teniendo en cuenta que fue de 10.8 días de gestión, razón por la cual la diferencia radica en 3.24 días en el mejoramiento de la gestión.

Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

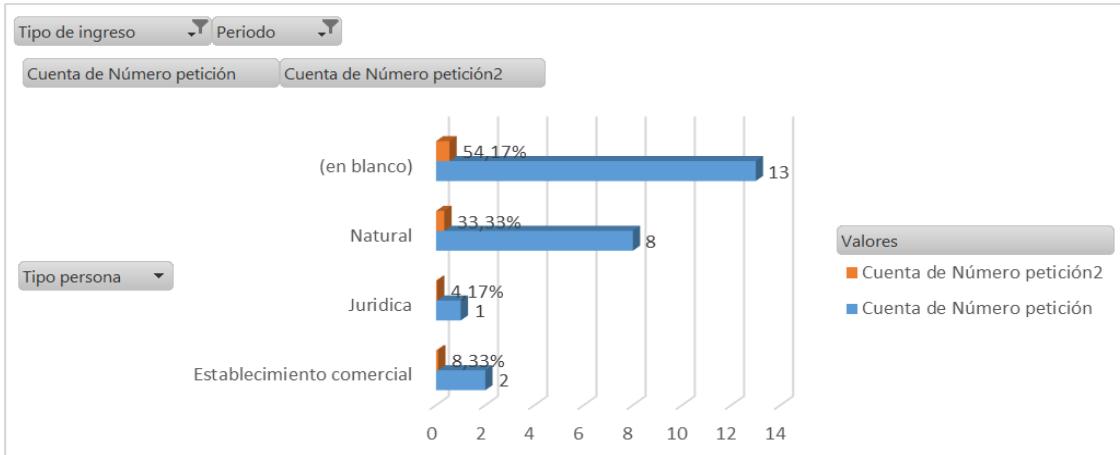
Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado, el cual se encuentra con un promedio de 7.56 días de gestión, se destaca el mejoramiento del promedio, el cual repercute en comparación en el informe anterior en un 3.24 días en la gestión, evidenciando el compromiso por parte de la institución.

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



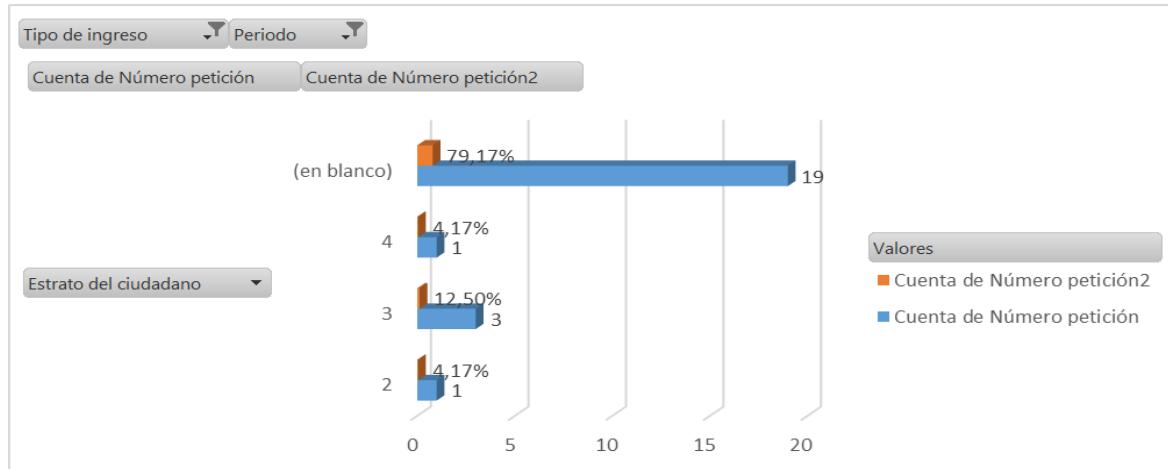
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que; Sumapaz, Rafael Uribe Uribe, Los Martires, Suba, Chapinero, Usaquen todas refieren una sola petición, Engativa con 4 peticiones y Fontibon con 6 requerimientos.

10 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información, 8 reporta como persona natural, 2 como establecimientos de comercio y 1 persona jurídica, por otra parte y 13 reportan no identificar el tipo de persona.

11.1 ESTRATO DEL CIUDADANO



De acuerdo con la información, el estrato 3 cuenta con 3 peticiones, el estrato 4 con 1, el 2 con 1 petición y 19 en blanco, para un total de 24 registros.

11.2 CALIDAD DEL REQUERIENTE

Tipo de Requeriente	Nº	%
Anónimo	13	54%
Identificado	11	46%
Total	24	100%

De las peticiones ingresadas por la Entidad existe 13 anónimos, 11 identificados para un total de 24 peticiones.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se pudo identificar que el tiempo de oportunidad mejoró en comparación al periodo anterior identificando que la gestión de los días gano tiempos con un promedio de 3.24, teniendo en cuenta la información de las estadísticas de promedio de días en



la gestión, 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 unidad, como los que llegan por otras entidades o de la Secretaría General.

Esto determina, la gestión integral de la UAEcob de todos los procesos que se realizan 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.

Así las cosas es necesario identificar qué; se viene desarrollando con el sistema de gestión documental la generación de un nuevo proceso de articulación de las peticiones ingresadas bajo este sistema.

Proyectó: Cesar augusto Zea Arévalo
T. Profesional Contratista ASAC

Revisó: Jose William Arrubla
Coordinador ASAC-UAEcob