

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JUNIO 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

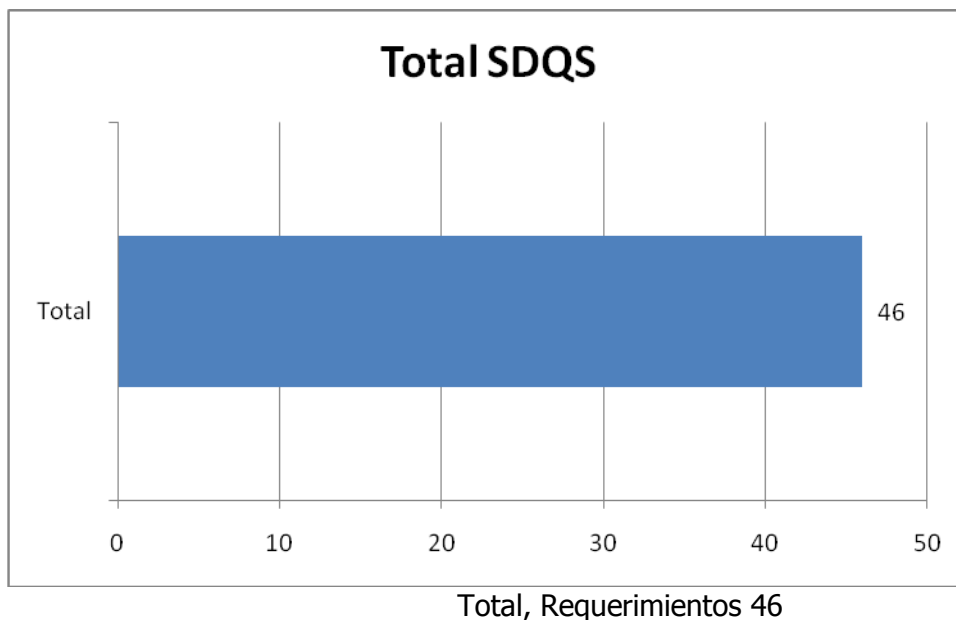
El objetivo del presente informe es dar a conocer el desempeño y comportamiento de las áreas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y denuncias de posibles actos de corrupción formulados por la ciudadanía; las cuales se reciben y 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 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 MAYO 2017**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

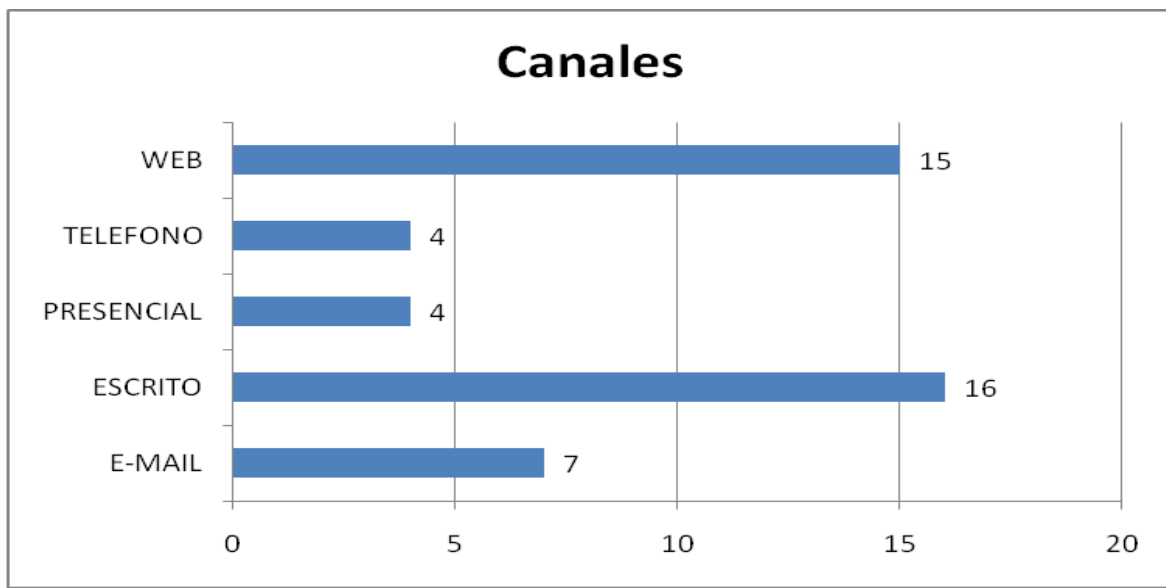


Ejemplo de análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 46 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 reportara por aparte los derechos de petición, 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.

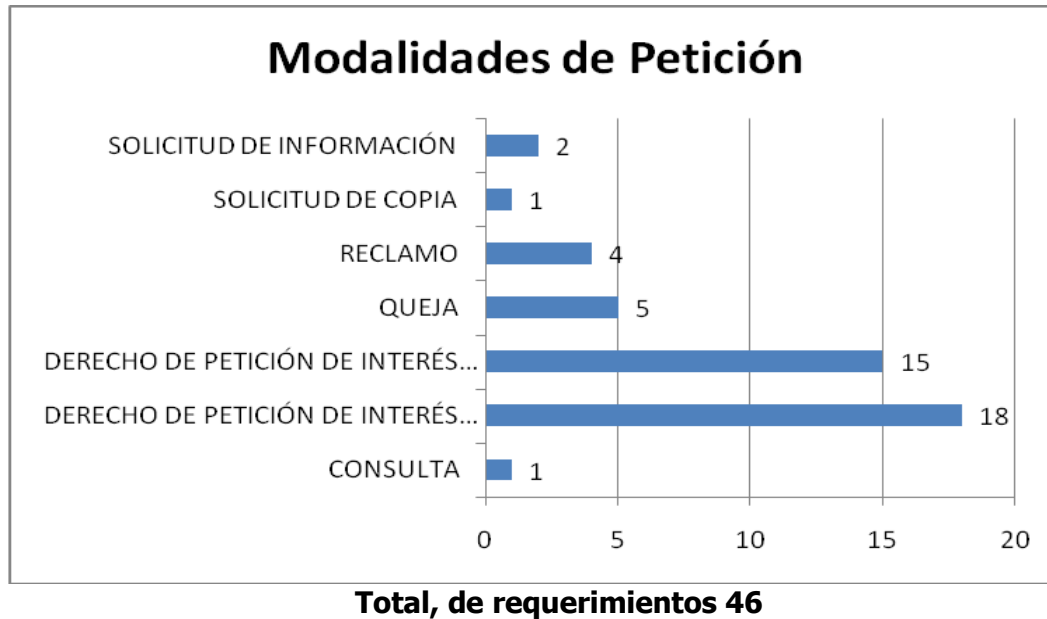
2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 46

De acuerdo con lo presentado el canal escrito está representado con 16 requerimientos, seguido del canal Web con 15, teléfono con 4 E-MAIL 7 y 4 presencial, para un total de 46 solicitudes.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Modalidades	Cuenta de Numero petición
CONSULTA	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	18
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15
QUEJA	5
RECLAMO	4
SOLICITUD DE COPIA	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2
Total general	46

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés general "está representado con 18 solicitudes, el Derecho de Petición de Interés Particular con 15, las quejas con 5, reclamos con 4, solicitudes de información 2, consultas y solicitud de copias cada una con 1 petición.

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	3	7%
AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	3	7%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	8	17%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	2%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	2%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	14	30%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	2	4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	14	30%
Total general	46	100%

Para este período el subtema mas reiterativo fueron las solicitudes de concepto técnico 30%, seguido de los traslados por no competencia con el 30%, atención de emergencias 17%, administración del talento humano y aglomeraciones cada uno con el 7%, seguido de gestión de procedimientos contractuales con el 4%, los demás requerimientos ya hacen parte de un porcentaje menor de acuerdo a la solicitud, de igual forma a partir de los nuevos subtemas que se definan de acuerdo con la experiencia en razón a cada solicitud ciudadana, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos analizará estos temas con la Secretaría de la seguridad y Convivencia.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	60%

SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	3	20%
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	1	7%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1	7%
Total general	15	100%

El total de los traslados fueron 15, de los cuales 9 para secretaría de gobierno, 3 para Secretaría Jurídica, y Ambiente, Movilidad y Servicios Públicos con 1 petición cada entidad.

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

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Tabla 1

Dependencias	Total de Requerimientos Recibidos Periodo actual	Total de Requerimientos cerrados Periodo actual	%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	7%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7	7	15%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	6	6	13%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	14	14	30%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	2%
SUBDIRECCION OPERATIVA	13	10	22%
Total general	46	43	93%

Para el siguiente caso en el mes reportado se cerraron 43 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al SDQS, quedando pendiente 3 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 93% de cierre de los requerimientos.

6.1 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencias	Total Requerimientos de periodos anteriores	Total Requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	11%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	3	16%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	8	8	42%
SUBDIRECCION OPERATIVA	5	5	26%
Total general	19	19	100%

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 19 pendientes, se cerraron 19, cumpliendo en una capacidad total en cuento al cierre de requerimientos.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				0			0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4						4



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

OFICINA ASESORA JURIDICA		10,5				12	11
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		29		48	43		40
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	14	9,6			14	1	9,63
SUBDIRECCION OPERATIVA	14	10	5				10,6
Total general	11	15	5	24	28	6	12,5

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

- **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 en comparación con el mes anterior que fue de 8,3 días promedio, se incremento, queriendo decir que hubo un descenso en cuanto a la oportunidad, el seguimiento realizado por el Área de Servicio al Ciudadano.

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

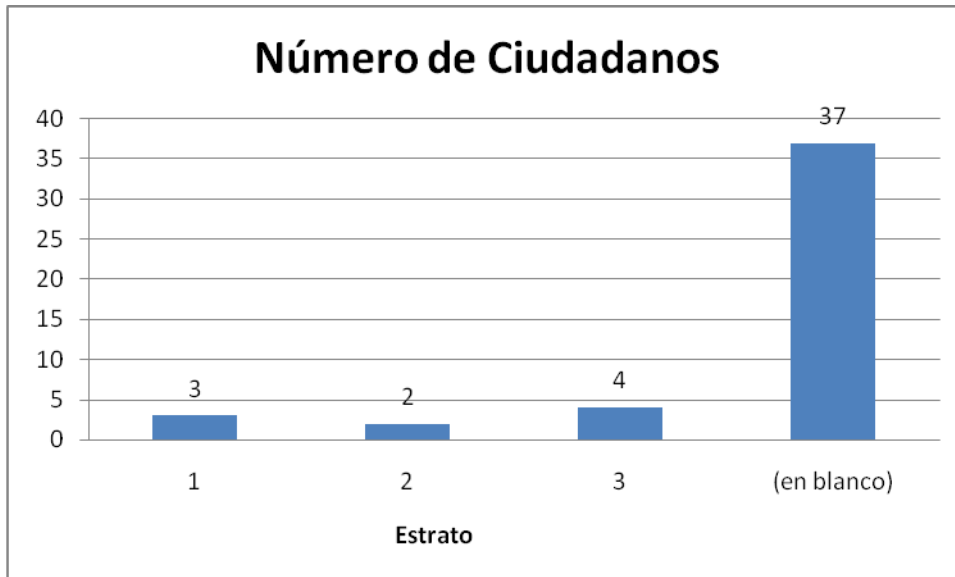


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró la localidad de Teusaquillo tiene un ranking de 2 peticiones, seguida de Suba, Los Martires, Puente Aranda, Bosa y Kennedy cada localidad con 1 ciudadano.



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

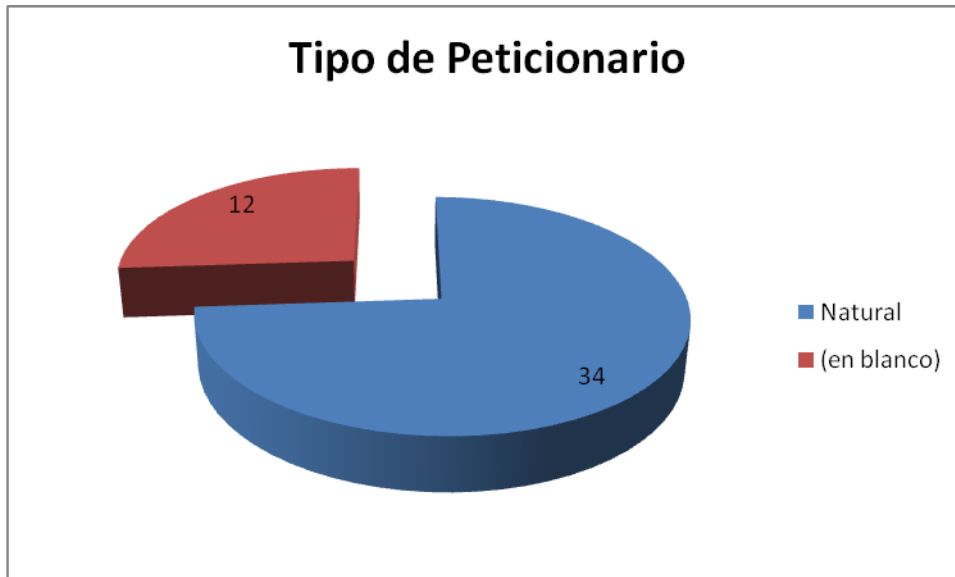
9. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Estrato	peticionarios
1	3
2	2
3	4
(en blanco)	37
Total general	46

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, se reporta que la mayor participación está en el estrato 1 reporta 4 ciudadano, estrato 2 2 ciudadanos y estrato 3 ciudadanos, lo demás no generó datos demográficos.

10. TIPO DE PETICIONARIO



Ciudadanos	Cuenta de Numero petición
Natural	34
(en blanco)	12
Total general	46

El 74% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 26% corresponde a personas que no indicaron su régimen, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS durante el periodo reportado.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre de peticionario	N°	%
Anónimo	12	26%
Identificado	34	74%
Total	46	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 74% corresponde a ciudadanos identificados y el 26% a ciudadanos anónimos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
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 subregistros 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.

Proyecto: Cesar A. Zea ASAC
Contratistas ASAC-SGC-UAECOB

Revisó: Willian Arrubla
Coodinador ASAC- SGC-UAECOB