

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MAYO DE 2018

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:

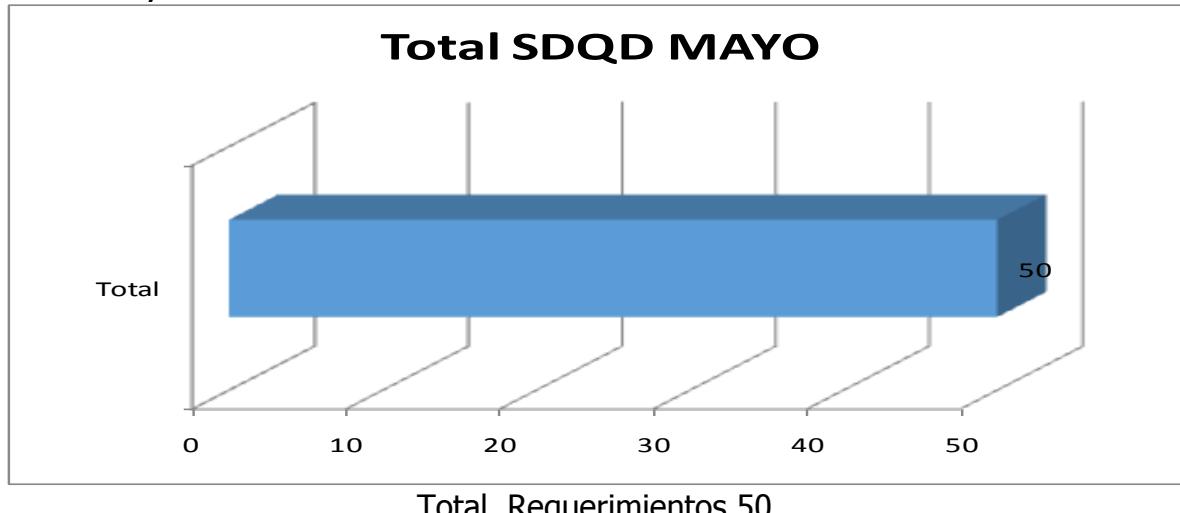
OBJETIVO

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 ABRIL 2018**

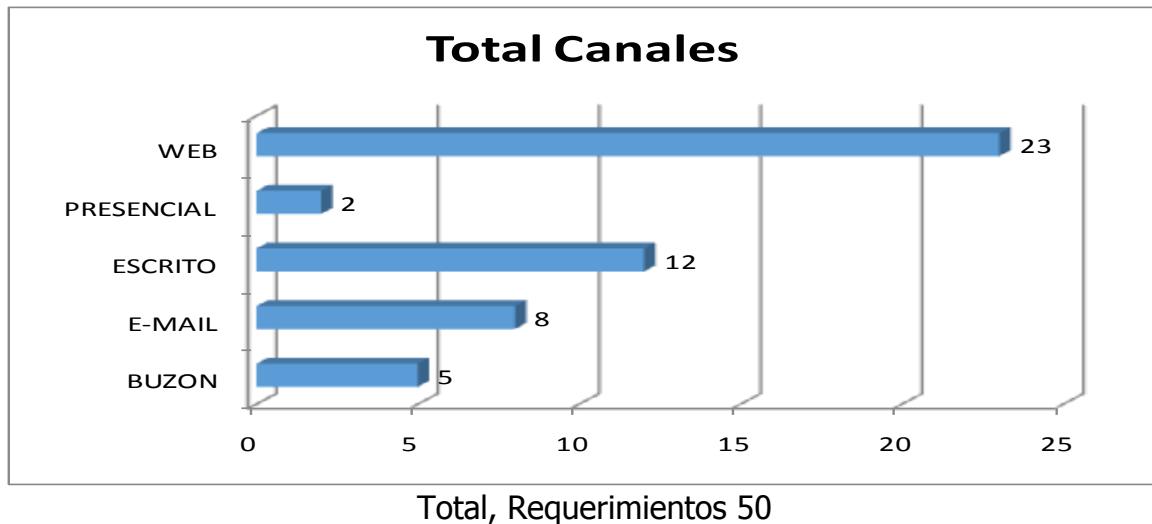
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 50 peticiones, generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

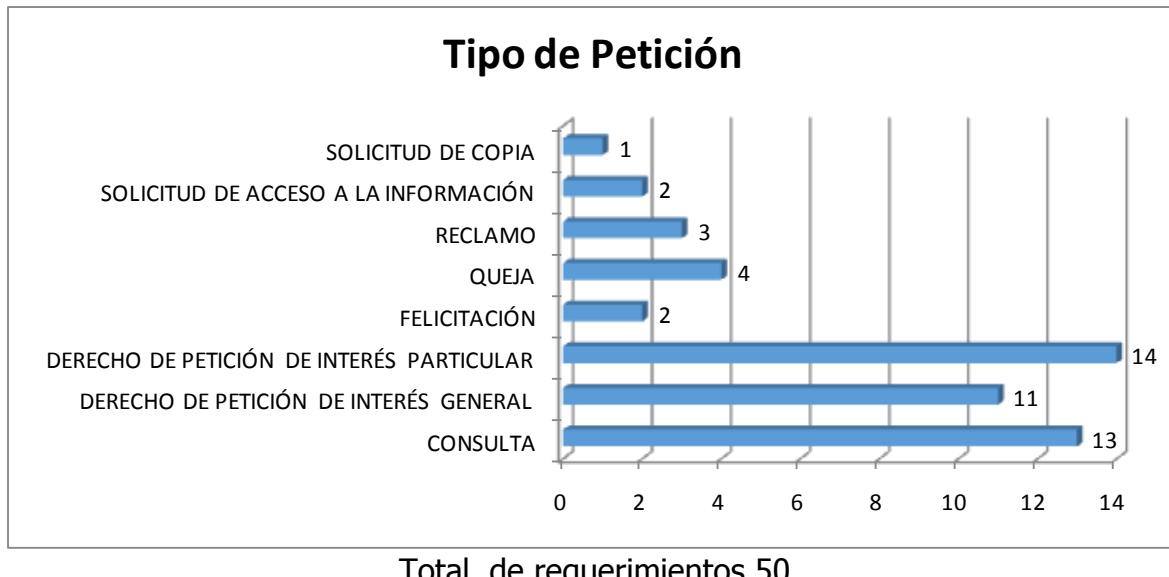
□Acciones de mejora para el cumplimiento del Decreto 371, de acuerdo al registro es importante resaltar que en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, donde establece que toda modalidad es considerada derecho de petición, así desde el área de radicación y correspondencia remiten todos los requerimientos 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



De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 23 solicitudes, el escrito con 12, el E-MAIL con 8 requerimientos, buzón 5 y presencial 2 requerimientos.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular está representado con 14 requerimientos, los de interés general 11, consultas 13, las quejas con 4, reclamos con 3, solicitudes de información y felicitaciones cada una con 2 para un total de 4 y solicitud de copias 1.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Número de Petición	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES, RECLAMACIONES, COPIA MANUALES DE FUNCIONES, PLANTAS DE PERSONAL, CAPACITACIÓN A BOMBEROS	4	8%
AGLOMERACIONES Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	2	4%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	8	16%
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	2%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	23	46%
SIMULACROS Y SIMULACIONES	2	4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	6	12%
(en blanco)	4	8%
Total general	50	100%

Para este período el subtema más reiterativo fueron, la expedición del concepto técnico con 23 solicitudes, atención de emergencias con 8, los trasladados por no competencia con 6 requerimientos, seguido de los certificados laborales con 4, aglomeraciones y simulacros cada 1 una con 2, capacitaciones empresariales 1 y en blanco 2.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Numero petición	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	67%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	17%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1	17%
Total general	6	100%

El total de los trasladados fueron 6, Secretaria de Gobierno 4, Movilidad con 1 y la UAEPS 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	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	2%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	35	28	56%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	3	6%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	4	4	8%
SUBDIRECCION OPERATIVA	6	6	12%
Total general	50	42	84%

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 42 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, resolviendo en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 100% de cierre de los requerimientos.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

Dependencia	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	11%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	2	11%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	2	11%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	5	5	26%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1	1	5%
SUBDIRECCION OPERATIVA	7	7	37%
Total general	19	19	100%

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 19, se cerraron 19, 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		5					4			4,5
OFICINA ASESORA JURIDICA				6						6
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3,8		0,6	0,53	0	0	1	0	1	0,9
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			8,5	13	3	11,3	3			7,8
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	8,4		13,5	10		17			1	12,24

SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	1			0							0,5
SUBDIRECCION OPERATIVA	13,3		11,4	3,5			15				10,8
Total general	6,7	5	8,5	5,5	1,5	9,4	5,75	0	1	5	

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 5 días de gestión y en comparación al mes anterior, el cual fue que fue de 9,4 días de gestión, su disminución corresponde al 4,4 días en la gestión.

□Acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta

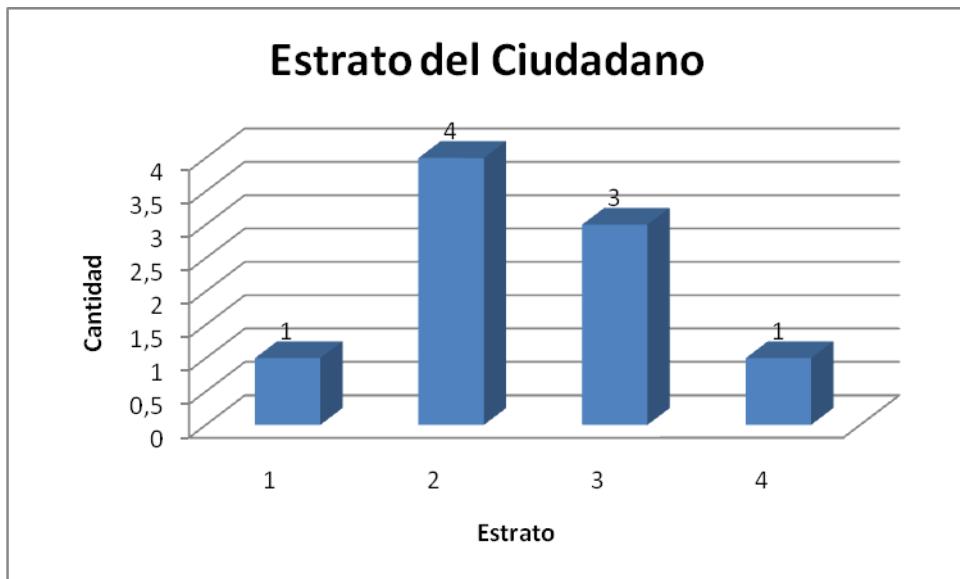
Teniendo en cuenta el reporte generado frente a los tiempos de respuesta, para el mes reportado se encuentra con un promedio de 5 días de gestión, en comparación con el mes anterior que fue de 9,4 días promedio, disminuyó la oportunidad de respuesta, queriendo decir que las dependencias están respondiendo de manera ágil las solicitudes.

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 la Localidad suba sostuvo 6 requerimientos, Engativa y Chapinero cada una con 2 requerimientos, Teusaquillo, Rafael Uribe, Bosa, Kennedy y Fontibón cada una con 1 requerimiento.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Estrato del Ciudadano	Numero petición	%
1	1	11%
2	4	44%
3	3	33%
4	1	11%
Total general	9	100%

Dentro de la información reportada de peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación está en el estrato 2 reportando 4 peticiones, el estrato 3 con 3 requerimientos, el estrato 1 y 4 cada uno con 1 requerimiento.

10.2 TIPO DE PETICIONARIO



De acuerdo con la información de los 50 requerimientos, 26 corresponden a personas naturales, 5 a personas jurídicas y 19 que no dieron a conocer su régimen.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre de peticionario	Nº	%
Anónimo	19	38%
Identificado	31	62%
Total	50	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 62% corresponde a ciudadanos identificados y el 38% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los requerimientos generados durante el periodo analizado, se verificaron seguimientos con alguna situación en la demora en la respuesta, sin embargo desde el correo de quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, se remitieron a las diferentes dependencias las alertas referente a los tiempos y recordando el deber de subir los requerimientos al aplicativo SDQS, por otra parte se realiza la respectiva evaluación de la encuesta de satisfacción enviada por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, de acuerdo con los correctivos a mejorar.

Proyectó: Cesar augusto 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.