

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS SEPTIEMBRE 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:

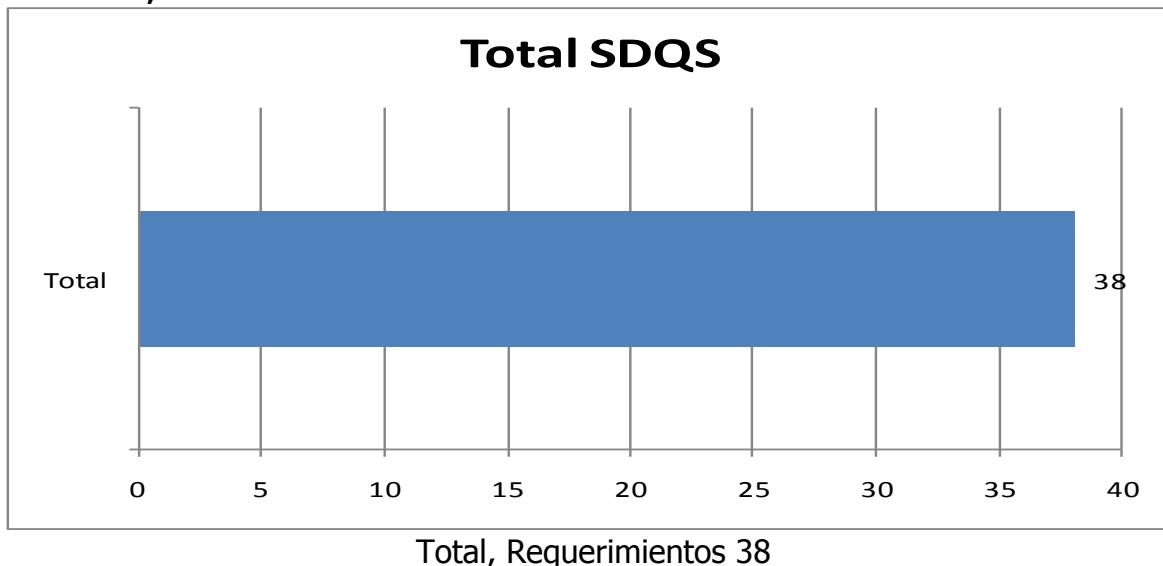
OBJETIVO

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 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 AGOSTO 2017**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

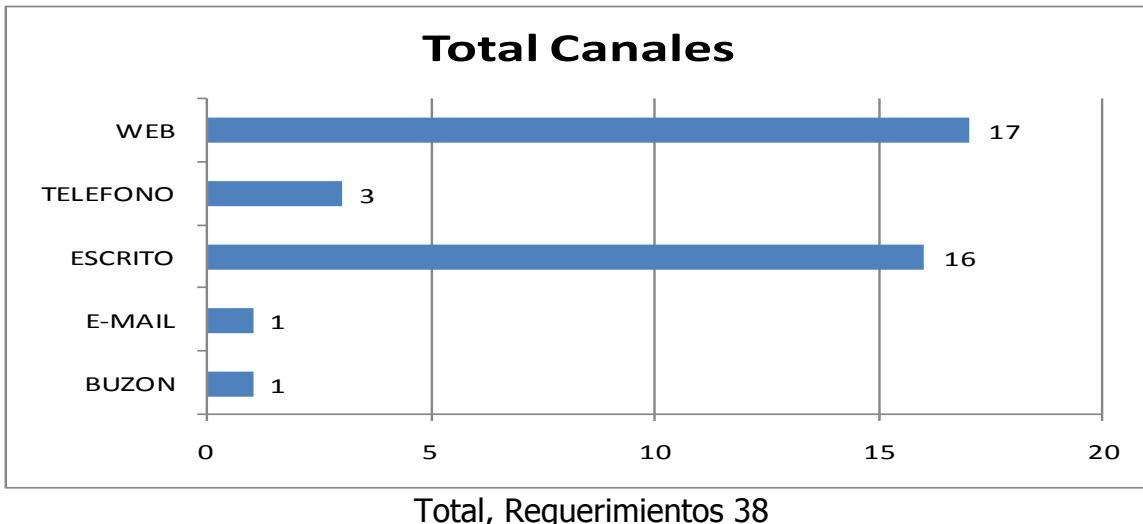


De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 38 peticiones, para un total del 100% generadas durante ese mes, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

□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 de cara a la ciudadanía, solo los que ingresan internos de los funcionarios, 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



De acuerdo con lo informado, el canal WEB está representado con 17 solicitudes, el escrito con 16, el teléfono con 3 y el E-MAIL y buzón cada uno con 1 requerimiento.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición
CONSULTA	5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16
FELICITACIÓN	1
QUEJA	3
RECLAMO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3
Total general	38

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés particular "está representado con 16 solicitudes, el Derecho de Petición de Interés general con 8, las consultas con 5, solicitudes de información con 3, las quejas con 3, las felicitaciones, reclamos y denuncias por actos de corrupción cada una con 1.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Rótulos de fila	Cuenta de Número petición	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES, RECLAMACIONES, COPIA MANUALES DE FUNCIONES, PLANTAS DE PERSONAL, CAPACITACIÓN A BOMBEROS	2	5%
ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIAS IMER: INCENDIOS, MATERIALES, EXPLOSIVOS Y RESCATES	4	11%
CAMPAÑAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	3	8%
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	14	37%
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES, PROCESOS CONTRACTUALES	8	21%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	6	16%
Total general	38	100%

Para este período el subtema más reiterativo fueron, las solicitudes de conceptos técnicos con el 37%, seguidos de las gestiones de procedimientos contractuales con el 21%, trasladados por no competencia con el 16%, y atención de emergencias con el 11% solicitudes de certificación de emergencias con el 19%, seguido de los trasladados con el 16%, administración del talento humano con el 12%, gestión de procedimientos contractuales con el 9% capacitaciones empresariales con el 7% y convenios interadministrativos con el 5%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Peticiones	%
IDIGER	1	17%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	17%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	50%
(en blanco)	1	17%
Total general	6	100%

El total de los trasladados fueron, 3 para Secretaría de Gobierno y para secretaría de Ambiente e IDIGER cada una con un 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

DEPENDENCIAS	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos recibidos periodo actual	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	9%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	33	28	85%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1	1	3%
Total general	38	33	100%

Para el siguiente caso, en el mes reportado se cerraron 33 requerimientos de acuerdo con las solicitudes que ingresaron al SDQS, quedando pendiente 5 por resolver en términos de Ley, cumpliendo con un cierre del 87% de cierre de los requerimientos.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla 2

DEPENDENCIA	Total requerimientos pendientes de de periodos anteriores	Requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	14%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	12	12	57%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	3	3	14%
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	2	10%
Total general	21	21	100%

Para las peticiones cerradas durante periodos anteriores de 21 pendientes, se cerraron 21, cumpliendo en una capacidad total en cuenta al cierre de requerimientos.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

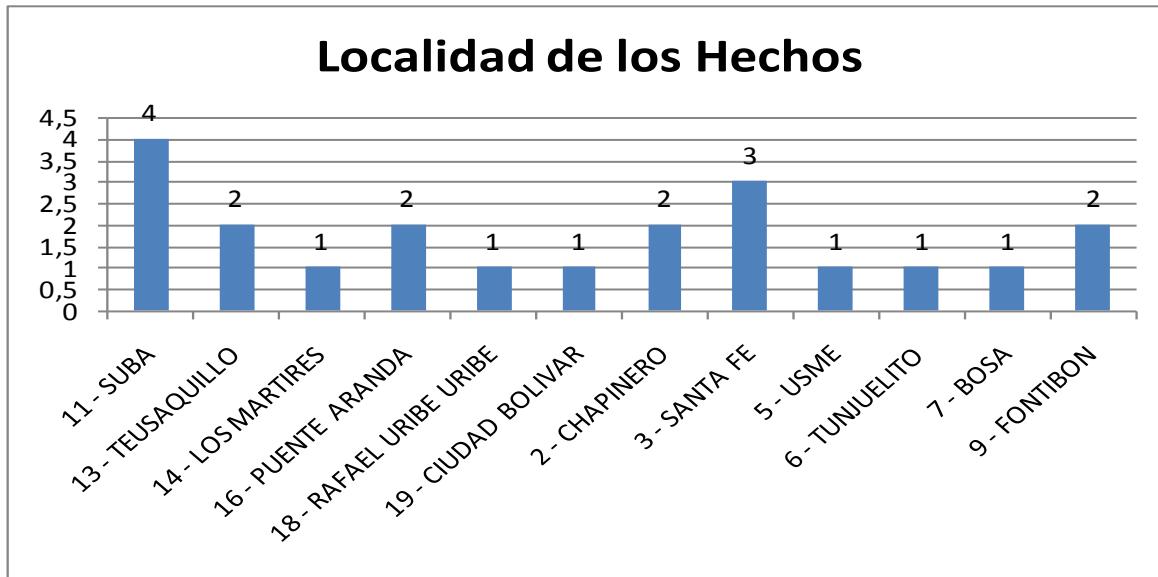
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA APORTE ACTOS DE CORRUPCIÓN	DE PETICIÓN DE INTERÉS	DE PETICIÓN DE INTERÉS	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Total general
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		0				13			6,5
OFICINA ASESORA JURIDICA			12,5	12,3					12,4
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0,8		2,1	3,1	4,3	0	1	11	3,2
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA				13,0			10		11,5
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	24,7		9,5	10,3		2		9	11,1
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	2,0		1,0	1,3				2	1,6
SUBDIRECCION OPERATIVA					6,8	10,0	9		7
Total general	9,2	0	6,3	7,8	7,2	6	5,5	7	7,8

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 7,8 días.

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 con un promedio de 7,8 días, en comparación con el mes anterior de 7,69 días promedio, se mantiene la oportunidad de respuesta, seguimiento realizado por el Área de Servicio al Ciudadano.

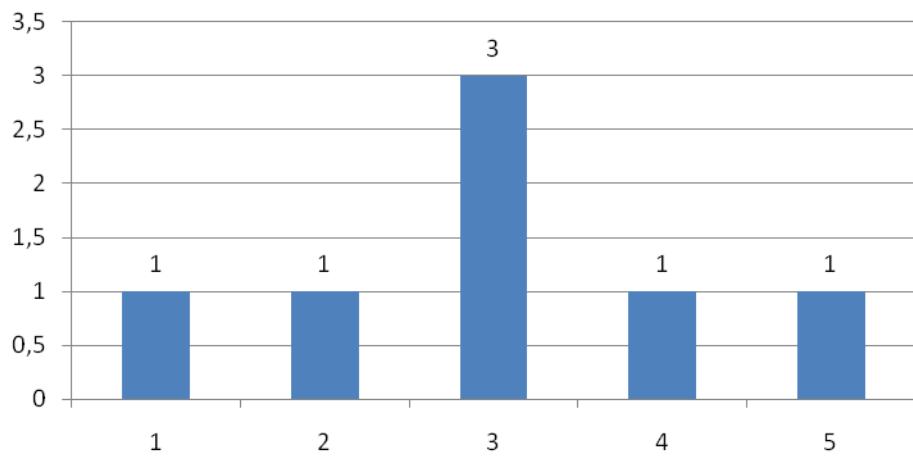
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía, en el registro de sus peticiones, se encontró que las Localidades reportadas son las siguientes; Suba con 4 peticiones, seguida de Localidad de Santa Fe con 3, Teusaquillo, Puente Aranda, Chapinero, y Fontibon cada una con 2 requerimientos, Los Martires, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Usme, Tunjuelito y Bosa cada una con 1 requerimiento, para un total de 21 ciudadanos que manifestaron su georreferenciación.

10.1. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENT

Estrato del Ciudadano



Estrato Ciudadano	Ciudadano
1	1
2	1
3	3
4	1
5	1
Total general	7

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 3, los demás están reportados con 1 ciudadano, para un total de 7 ciudadanos.

10.2 TIPO DE PETICIONARIO



Tipo Peticionario	Petición	%
Jurídica	3	8%
Natural	23	61%
(en blanco)	12	32%
Total general	38	100%

El 61% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 8% corresponde a personas jurídicas, lo demás personas que no indicaron su régimen se encuentran con un 32%, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS durante el periodo reportado.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del Peticionario	Cantidad	%
Anónimo	12	31,6%
Identificado	26	68,4%
Total	38	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 68,4% corresponde a ciudadanos identificados y el 31,6% 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 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, para evitar posibles incumplimientos en los tiempos y respuestas de fondo.

Por lo anterior, el Área de Servicio al Ciudadano viene desarrollando dentro del plan de acción actividades en cuanto a la sensibilización y responsabilidad de dar respuestas en oportunidad y de fondo.