



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

## INFORME SEMESTRAL SOBRE LAS PQRS Primer Semestre de 2016

(Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS)  
En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción artículo 76

### Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia, artículos 2 y 23.
- Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."* artículo 76.
- Decreto 2641 de 2012, *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."*
- Decreto 019 de 2012, *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, artículos 3, 4, 5, 6 y 14.
- Ley 1437 de 2011, *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* artículo 5, numerales 1, 4, 6 y 8; artículo 13 y ss., de acuerdo a la Sentencia C- 818 de 2011 se declaró la inexequibilidad diferida.
- Ley 1755 del 30 de junio 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 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."*
- Decreto 103 de 2015, Reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014.
- Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 3. *"De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos en el Distrito Capital."*
- Circular No. 3 de 2011- Veeduría Distrital
- Decreto 2623 de 2009, *"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"*.
- Circular No. 035 de 2008, *"Adopción de estándares e Indicadores de Trámites de las Entidades del Distrito Capital "* (Informe trimestral de Quejas y Reclamos).
- Circular No. 018 de 2009, *"Informe mensual de Quejas y Reclamos."*
- Procedimientos: Recepción y trámite de los derechos de petición PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013, del proceso Gestión Jurídica y Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, PROD-SAC-01, vigente a partir del 04/08/2014, reemplazado por el PROD-GC-33, del proceso de Gestión Corporativa, vigente a partir de 01/12/2015 y PROD-SAC-02 "Satisfacción de Usuarios", de la Subdirección de Gestión Corporativa.
- 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."*



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

## Objetivo

Analizar los informes estadísticos del comportamiento de las PQRS, correspondiente al primer semestre de 2016, a cargo del área del Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina Asesora Jurídica, correspondiente a la obligación de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y en especial las denuncias que los ciudadanos formulen.

## Alcance

Verificar que la oficina de atención al ciudadano profiera y publique mensual los informes de quejas y reclamos; y elaboración de informes estadísticos mensuales por parte de la Oficina Asesora Jurídica, con destino a la Dirección de la UAECOB.

## Evaluación y Análisis – Primer semestre de 2016

La ley 1474 de 2011 en el artículo 76, inciso 3, dispone: *"Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público"*.

Al respecto, se pudo evidenciar, que se sigue contando con el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, que le permite al ciudadano estar en contacto permanente a través del link situado en la página web de la entidad y poder presentar las PQRS respectivas, para el periodo se presentaron ciento sesenta (160), dentro de estas se presentaron dos (2) denuncias, las cuales se encuentran en el área de control interno disciplinarios, surtiendo el procedimiento correspondiente y nueve (9) solicitudes que por corresponder a asuntos de otras entidades se procedió a hacer traslado respectivo avisando al peticionario del trámite surtido. De esta forma, para el periodo, por el SDQS se tramitan ciento cincuenta y uno (151) PQRS.

De acuerdo al seguimiento de PQRS del periodo mencionado, es necesario tener en cuenta lo contemplado en el Decreto 371 de 2010, artículo. 3, numeral 3, (Circular No. 3 de 2011-Veeduría Distrital) que al respecto dice: *"El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas"*; con la expedición de la circular 087 de 2015 de la Secretaria General de la Alcaldía el informe referido se remite en



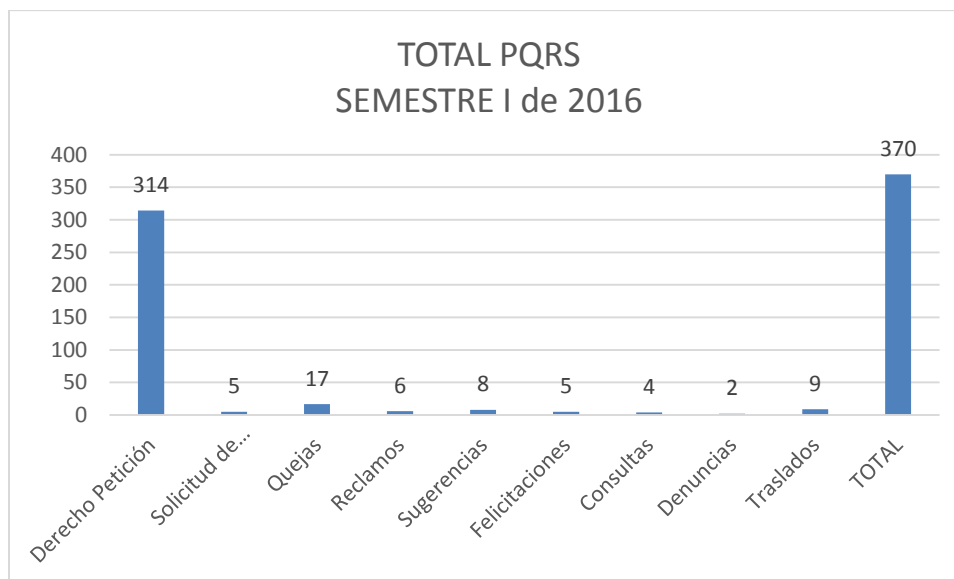
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

formato estándar a través del link: <http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=69>, en tanto el cargue puede ser consultado por el usuario, se verificaron cada uno de los informes del semestre. Adicionalmente, se observó en la página web de la entidad, la publicación de los informes mensuales, correspondientes a los meses de enero a mayo de 2016, el informe del mes de junio no se encontraba publicado en la página web, por hallarse en proceso de elaboración, la información estadística de ese mes se suministró en la visita al área.

Se evidenció igualmente, el cumplimiento de la Circular No. 035 de 2008, verificando en la carpeta correspondiente los informes correspondientes al primero y segundo trimestre de 2016, en el que el área del servicio al ciudadano remitió oportunamente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, el informe trimestral, mediante oficios: 2016EE2186 del 19/04/2016 con radicado de recibido 1-2016-17419 y 2016EE4140 del 18/07/2016 con radicado de recibido 1-2016-33285.

En razón a lo anterior y de acuerdo a los informes mensuales del primer semestre de 2016, emitidos por el área de atención al ciudadano y a lo informado por la profesional de la Oficina Asesora Jurídica, se establecen las siguientes cifras, visualizada en el gráfico No. 1:

**Gráfico No.1**



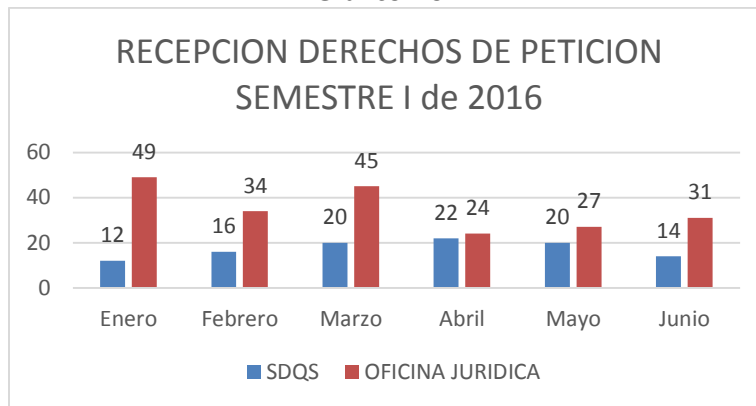
Fuentes: *Página web de la entidad:* <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3111/80/>  
y Matriz Excel CONTROL DERECHOS DE PETICION de la Oficina Asesora Jurídica.



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

En relación con los derechos de petición, la información de 213 derechos reportada por la Oficina Asesora Jurídica, incluye tres (3) derechos que ingresaron a través del SDQS y corresponde a las peticiones de fuente ciudadana, las demás corresponden tanto a peticiones internas en su mayoría generadas por solicitudes de los funcionarios y relacionadas con certificaciones y otros asuntos de personal y las peticiones generadas en relación a la gestión misional de las Subdirecciones Operativa y Riesgo(Ver gráfico No 2)

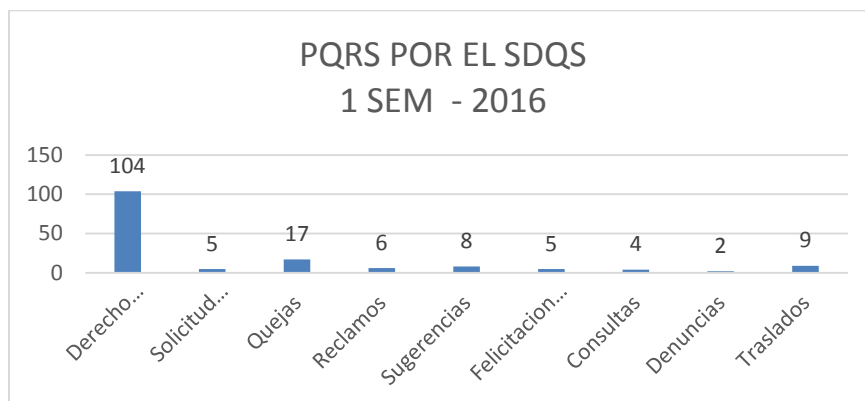
Gráfico No.2



Fuentes: *Página web de la entidad:* <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3111/80/> y Matriz Excel CONTROL DERECHOS DE PETICION de la Oficina Asesora Jurídica.

En la gráfica que se presenta a continuación, podemos observar el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tramitadas por medio del Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias (SDQS), en el 1er semestre 2016, cuyo total asciende a ciento sesenta 160 PQRS, cifra que incluye las nueve (9) que fueron trasladadas a otras entidades, para un neto de ciento cincuenta uno (51) PQRS base de los reportes e información del área de atención al ciudadano. (Ver gráfico No 3)

Gráfico No.3

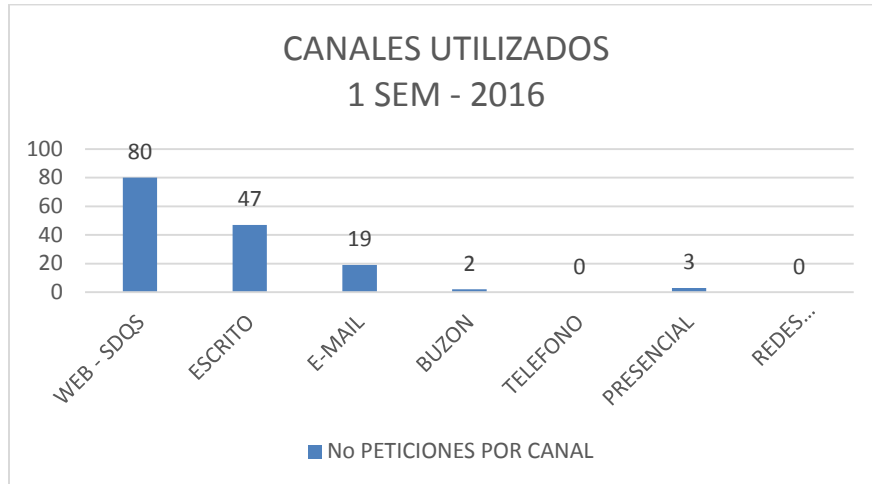


Fuente: *Página web de la entidad:* <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3111/80/>



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

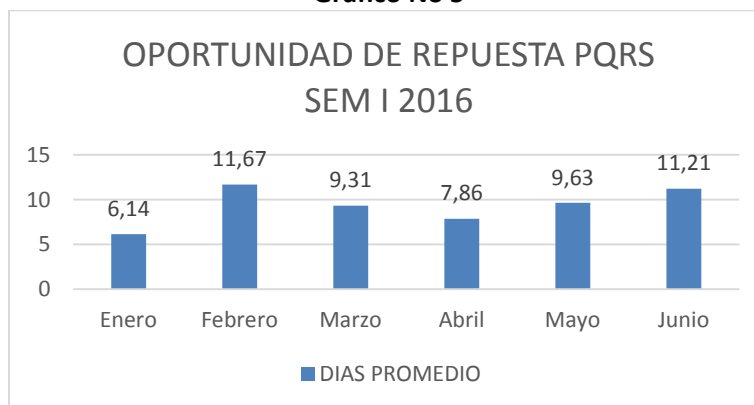
Gráfico No 4



Fuente: *Página web de la entidad:* <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3111/80/>

En la gráfica anterior se pueden visualizar los canales a los cuales acudió la ciudadanía con el fin de dar a conocer a la entidad sus PQRS. La aparición de las redes sociales, como canal ciudadano para transmitir sus inquietudes, que se registró en el semestre pasado en el periodo evaluado no registra peticiones, dada la importancia de las redes sociales es conveniente promocionar este canal. (Ver gráfico No 4)

Gráfico No 5



Fuente: *Página web de la entidad:* <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3111/80/>

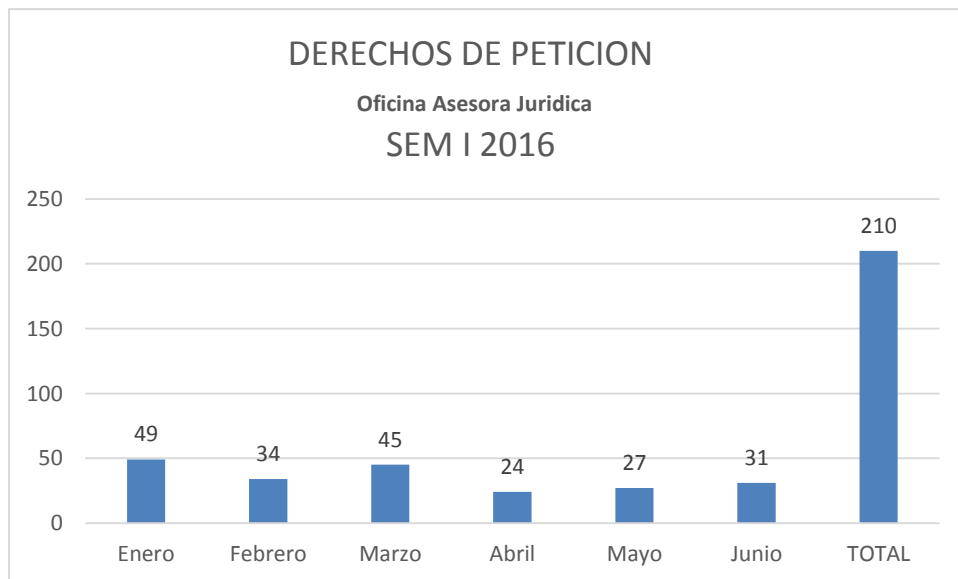
El gráfico No.5 muestra la oportuna respuesta a la PQRS presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, siendo atendidas la totalidad de las PQRS presentadas en un tiempo promedio de 9.37 días. Lo anterior permite inferir que el término utilizado se encuentra enmarcado dentro del establecido en la Ley 1755 de 2015.



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

La Oficina Asesora Jurídica, tiene a su cargo el procedimiento denominado: recepción y trámite de derechos de petición, PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013, dentro de las actividades contempladas, está la de elaborar informes estadísticos mensuales sobre los derechos de petición e informar al área de control interno disciplinario el incumplimiento del término de respuesta, por la coyuntura presentada en la UAECOB de transición ajuste institucional, en el semestre no se presentaron los informes mensuales para lo cual hubo que recurrir a la Matriz Excel "CONTROL DERECHOS DE PETICION" con el fin de obtener toda la información relacionada con el trámite de los derechos de petición en el primer semestre de 2016 con el siguiente resultado el cual puede observarse en la gráfica que se presenta a continuación: (Ver gráfico No. 6)

**Gráfica No. 6**



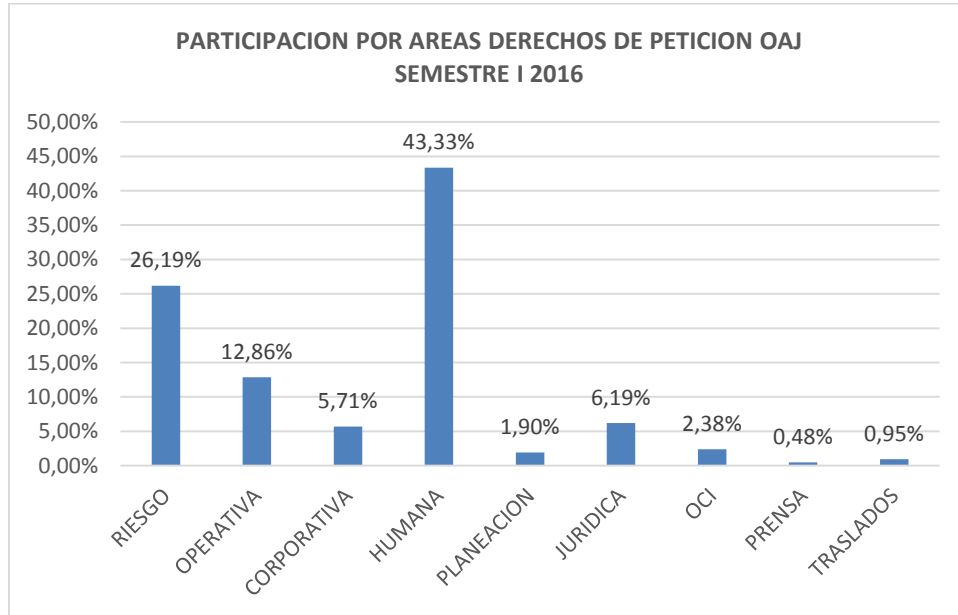
Fuente: Matriz Excel CONTROL DERECHOS DE PETICION de la Oficina Jurídica.

Para el primer semestre de 2016 la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos atendió 210 derechos de petición a través de la Oficina Asesora Jurídica, encontrándose en proceso de verificación la oportunidad de las respuestas por parte de las áreas a las cuales les correspondió su atención, por lo cual a la Oficina de Control Interno, con la información recibida, no le es posible establecer si las peticiones se respondieron dentro de los términos legales establecidos en el artículo 23 de la Constitución de Política y artículos 13 y 14 de la ley 1755 de 2015, para lo cual en el segundo seguimiento se verificará el oportuno cumplimiento de las normas referidas y establecer, en caso de incumplimiento, si se informó a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para lo de su competencia.



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

### Grafica No. 7



Fuente: Matriz Excel CONTROL DERECHOS DE PETICION de la Oficina Asesora Jurídica.

En la gráfica No. 7, con el fin de que se tengan en cuenta los resultados para medir cargas de trabajo, se observa el porcentaje de participación por área o dependencia en el trámite de los derechos de petición que se registran en la Oficina Asesora Jurídica (OAJ), registrándose para la Subdirecciones de: Gestión Humana y Gestión del Riesgo, la más alta participación con un 43.33% y 26.19% respectivamente por las dependencias, correspondiendo, la de mayor demanda la Subdirección de Gestión Humana, Subdirección de Gestión del Riesgo y Oficina Asesora Jurídica.

La Oficina Asesora Jurídica, como ya se mencionó, cuenta con una Matriz Excel "CONTROL DERECHOS DE PETICION" en el que se indica fecha recordatorio de términos próximos a vencerse, con lo cual se generarían alarmas mediante correos electrónicos por parte del profesional o contratista de la oficina asesora jurídica a las áreas responsables de tramitar las respuesta.

No obstante al verificar el procedimiento PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013, esta actividad no se encuentra contemplada en el, siendo por el contrario una actividad posterior al envío de la respuesta por la áreas (ver Actividades No 8 y 9 del procedimiento), lo cual nos permite inferir que no hay un control real en el término de la respuesta y menos en la calidad jurídico legal de la misma.

En tanto no se produjeron los informes mensuales, por la circunstancia ya referida, es obvio que no se pudo dar cumplimiento a lo dispuesto en Decreto 371 de 2010, numeral 3 (Circular No. 3 de 2011- Veeduría Distrital), en relación a que los informes estadísticos



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

mensuales de los derechos de petición se presenten y analicen en los comités Institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios ciudadanos.

El área del servicio al ciudadano realiza alertas a cada área, a través de correo electrónico, indicando la proximidad de vencimiento de los términos, conforme al procedimiento *Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos*, PROD-GC-33 vigente a partir del 01/12/2015, actividad número 8, relacionando en la planilla de seguimiento, para su verificación, los tiempos de respuesta y alarmas.

En cuanto a la figura del defensor del ciudadano, se concluye, que en los informes presentados de las encuestas de satisfacción realizadas por parte de la oficina de atención al Ciudadano a la ciudadanía, no se registró, en forma evidente, la percepción de la ciudadanía atendida en relación con la figura de 58.4% para el primer trimestre de 2016; no obstante la adopción de acciones estratégicas y de fortalecimiento llevadas a cabo para fortalecer la figura del Defensor del Ciudadano a nivel interno y externo de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, como son: Participación en ferias de servicio (Supercade Móvil), Comunicación interna a través del Hidrante y página web, Jornadas Inspección, vigilancia y control "IVC" (Sensibilización y capacitación a establecimientos comerciales), Plegable informativo con el portafolio de trámites y servicios de la Entidad, Cartelera informativa, Informes comportamiento de las PQRS, Carta de trato digno al ciudadano 2015, Puntos de atención Servicio al Ciudadano "Red Cade", Inflexible figura Defensor del Ciudadano.

En el período examinado no se instauraron por parte de ciudadanos, acciones de tutela, acciones de cumplimiento u otra acción que reflejara la no contestación de algún derecho de petición, situación que mide los niveles de satisfacción de respuesta oportuna a los peticionarios.

Es importante mencionar, que las recomendaciones realizadas por el área del servicio al ciudadano, a las diferentes áreas de la entidad contribuyen al mejoramiento del servicio, en cumplimiento del marco normativo enunciado.

## CONCLUSIONES

Tal como ha podido observarse el trámite de las PQRS y de los Derechos de Petición se desarrollan con dos procedimientos: el PROD-GC-33 Versión 8 vigente 01/12/2015 y el PROD-GJC-02 Versión 5 vigente 05/08/2013, respectivamente. El primero ligado al accionar del área de Atención al Ciudadano y al SDQS y el segundo a la Oficina Asesora Jurídica que no se refleja en el SDQS.

Como resultado de lo anterior se producen informes y estadísticas diferentes, las resultantes del PROD-GC-33 se publican mensualmente en la página Web de la entidad





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

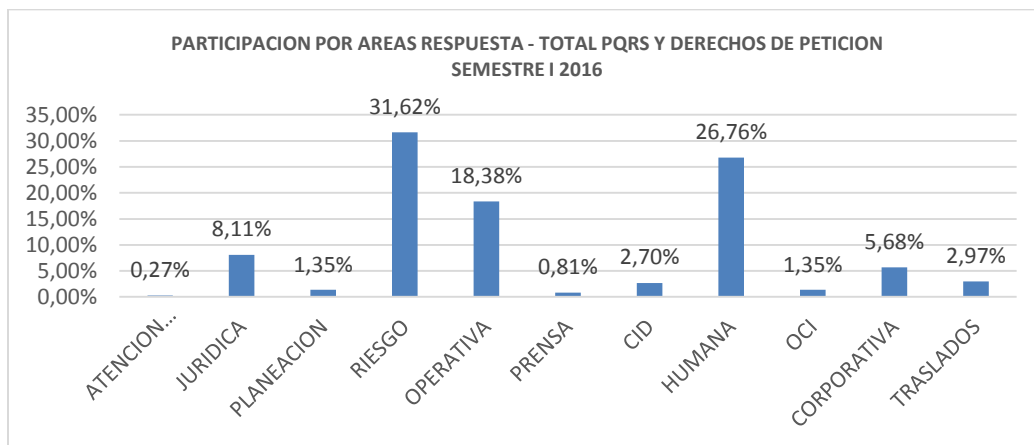
como informes mensuales PQRS, para el PROD-GJC-02 se deben generar informes con destino a la Dirección sin que estos sean publicados para conocimiento de la ciudadanía.

Los derechos de petición que se tramitan por el área de la Oficina Asesora Jurídica, **no se registran en el SDQS**, siendo el sistema Distrital de Quejas y Soluciones una herramienta virtual que permite registrar derechos de petición (en interés general y en interés particular) quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción, lo anterior además de colocar a la entidad por fuera de la normas que regulan la operación del SDQS, genera además dispersión en las estadísticas e información y cargas de trabajo a áreas que se desgastan en el registro de información que bien puede procesarse por medio de SDQS.

El procedimiento PROD-GJC-02 Versión 5 vigente 05/08/2013, además de encontrarse desactualizado, se viene operando en forma diferente a lo contemplado en él.

La grafica que se presenta a continuación muestra la participación de cada área en la solución de los asuntos PQRS y los derechos de petición que se tramitan por la Oficina Asesora Jurídica, los cuales nos permite apreciar el volumen real y las cargas de trabajo para las Dependencias. Obsérvese que es la Subdirección de Gestión del Riesgo la que soporta el mayor peso dentro de la Entidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias las cuales casi en su totalidad son de origen externo, seguida de la Subdirección de Gestión Humana cuyas PQRS en casi la totalidad son de origen interno.

**Grafica No. 8**



Fuentes: *Página web de la entidad:* <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3111/80/>  
y Matriz Excel CONTROL DERECHOS DE PETICION de la Oficina Jurídica.



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

## Recomendaciones

- En tanto se trata de asuntos que involucran la participación de los ciudadanos en la gestión pública, amparados por disposiciones constitucionales y legales: **Revisar con carácter URGENTE**, los procedimientos PROD-GC-33 Versión 8 vigente 01/12/2015 y el PROD-GJC-02 Versión 5 vigente 05/08/2013, teniendo en cuenta que los procedimientos se levantan no en razón de las áreas o dependencias, si no de las funciones y tareas que se realizan. Esta tarea debe ser acometida, en forma expedita, por la Oficina Asesora Jurídica, la Subdirección Corporativa (atención al Ciudadano) y la Oficina Asesora de Planeación (mejora continua).
- Tener en cuenta que toda la información relacionada con las PQRS debe ser canalizada a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se reitera la recomendación de *"Culminar y poner en marcha el proyecto del aplicativo que permite el registro y control de la totalidad de derechos de petición que se presentan a la entidad, base para alimentar el SDQS. Posibilitando la generación de informes consolidados en la aplicación SDQS"*
- En relación con la información publicada esta debe ser completa, independiente del trámite que se surta en las áreas.
- Mientras se realiza el ajuste de los procedimientos las áreas deben continuar generando los informes y estadísticas, en el caso de la Oficina Asesora Jurídica consolidar un informe por el primer semestre de 2016 que supla los informes mensuales dejados de producir y que el informe contenga el resultado de la verificación del cumplimiento de términos en las respuestas.
- Se reitera la recomendación de mantener y profundizar el trabajo en torno al reconocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano, incorporando la figura en la totalidad de las encuestas de satisfacción y demás acciones contempladas en la estrategia y reflejar los resultados en forma amplia en relación con la figura del defensor.

Cordialmente,

*Original firmado y radicado 2016IE10722/28-07-2016*

**AURORA GÓMEZ TORRES**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Proyectó: William Ariza Blanco  
Revisó y aprobó: Aurora Gómez Torres