

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS
PRIMER SEMESTRE 2022
OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB
Período de Revisión
01-enero al 30 junio 2022

1. OBJETIVO

Verificar, analizar y establecer la oportuna respuesta de los requerimientos radicados en la Entidad, su correspondiente trámite y avance dado en las fechas estipuladas allegadas por los diferentes canales, así como evaluar la oportuna respuesta emitida dando cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.

Adicionalmente se realizó la comparación entre los informes mensuales y semestrales elaborados por el área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa con la base de datos de peticiones generada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS's recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2022 (01 de enero al 30 de junio), el cual se elaboró con base en los informes mensuales que se encuentran publicados en la página web de la Entidad y el reporte arrojado por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, los cuales se analizaron entre sí para identificar su coherencia.

De otra parte, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las subdirecciones y oficinas.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022

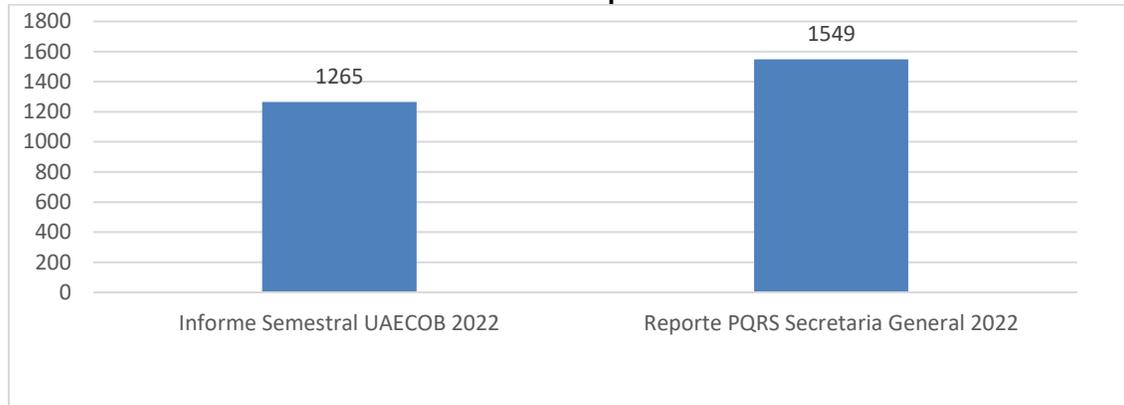
La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá cuenta con el procedimiento interno "SC-PR02 - TRÁMITE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA" y la aplicación del procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de todas las dependencias de la UAECOB, siendo la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Servicio a la Ciudadanía, la encargada de adelantar el seguimiento y acompañamiento a la implementación, así como a la actualización del mismo. De igual forma, se indica que los informes tendrán una periodicidad mensual y trimestral reportados en la página web.

3.1 Requerimientos recibidos por la Entidad

La oficina de Control Interno realizó seguimiento de confrontación a los requerimientos recibidos por la UAECOB en el primer semestre del año 2022, tomando como base el reporte arrojado por el SDQS "Bogotá te escucha" el cual es el insumo para el reporte de los informes periódicos presentados a los diferentes entes de control, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y a la Veeduría Distrital con base en el Decreto 371 de 2010, con los siguientes resultados:



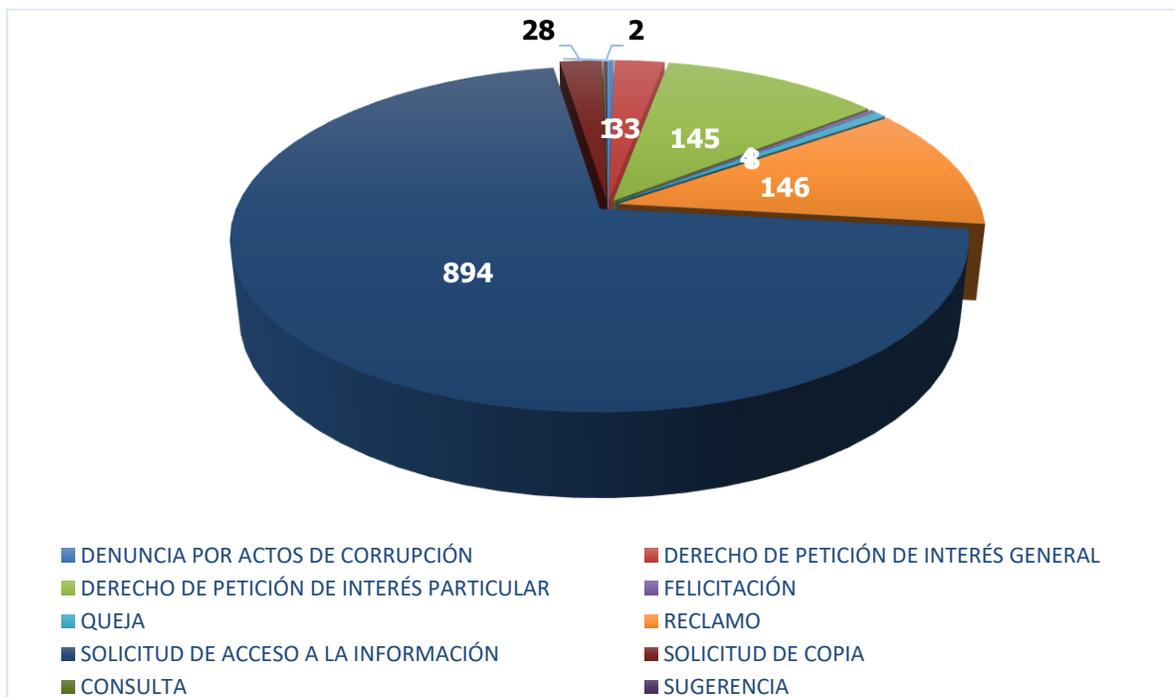
Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales



Fuente: Informe PQRS área Atención al Ciudadano Subdirección de Gestión Corporativa

En la gráfica No. 1 se observa la incompatibilidad entre las fuentes analizadas por la Oficina de Control Interno, en cuanto a la sumatoria de los requerimientos en los informes mensuales reportados por el área de Atención al Ciudadano y consolidado en el informe semestral (enero a junio 2022), el cual arrojó un total de 1.265 requerimientos recibidos por la Unidad y en el informe arrojado por el Sistema Distrital “Bogotá te escucha” refleja un total de 1.549 radicaciónes por la UAECOB, generando una diferencia del 18,33% (284).

Gráfica No. 2: Tipología



Fuente: Informe PQRS área Atención al Ciudadano Subdirección de Gestión Corporativa

De acuerdo a la gráfica No. 2 se puede identificar que los tipos de requerimiento más solicitados

son “reclamo” y solicitud de acceso a la información” con un total de 1.040 (82,2%) requerimientos durante el primer semestre de 2022, la consulta y sugerencias, fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo (1 y 2), respectivamente. Lo anterior, conforme a los datos reportados por el área de Atención al Ciudadano.

En cuanto a las quejas y reclamos recibidos por la UAECOB y en cumplimiento de los numerales 7 y 8 del punto **4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN** del procedimiento interno “SC-PR02 - TRÁMITE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA”, se evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual de las ocho (08) quejas recibidas en el primer semestre/2022, cuatro (4) para la Subdirección de Gestión Corporativa y cuatro (4) para la Subdirección de Gestión del Riesgo.

En relación a las denuncias por actos de corrupción recibidas por la UAECOB y en cumplimiento del numeral 9 ibídem, se evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual de las cuatro (4) denuncias por actos de corrupción recibidas en el primer semestre/2022, se trasladaron tres (3) para el área de Control Interno Disciplinario y una (1) (2038882022) a la Secretaria de Gobierno para lo de su competencia.

La Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos, mediante el área de Atención al Ciudadano realiza constantemente capacitaciones a los responsables de la atención con el fin de mejorar la gestión del proceso en la recepción de las PQRS.

También se realiza encuestas trimestrales de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio que brinda la Entidad, se tabula la información y se publica en la página WEB junto con las respectivas fichas técnicas en la siguiente ubicación:

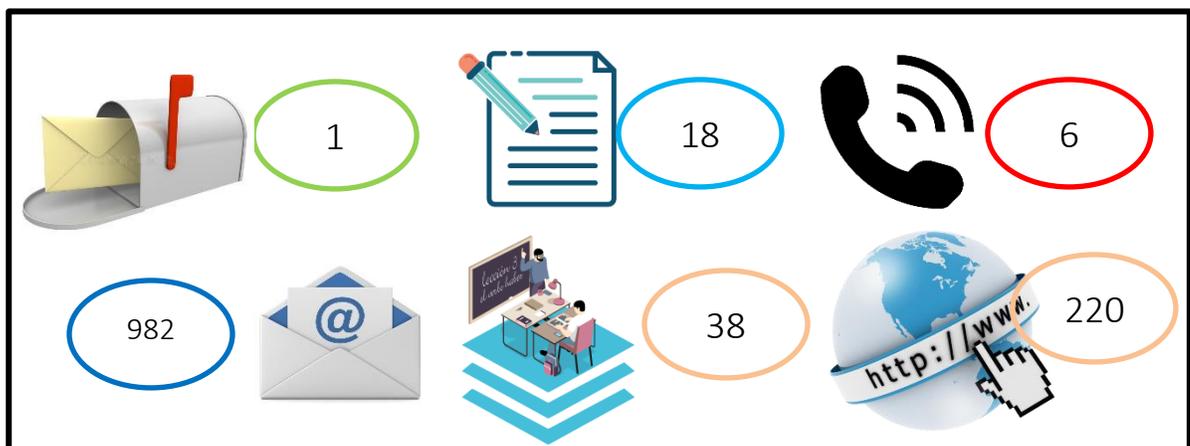
<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

3.2 Canales de Recepción

Con base en el informe semestral, durante el segundo semestre de 2022 los ciudadanos disponen de 6 canales de recepción los cuales se pueden observar en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1

Canales de recepción **requerimientos** semestrales



Fuente: Elaboración equipo OCI

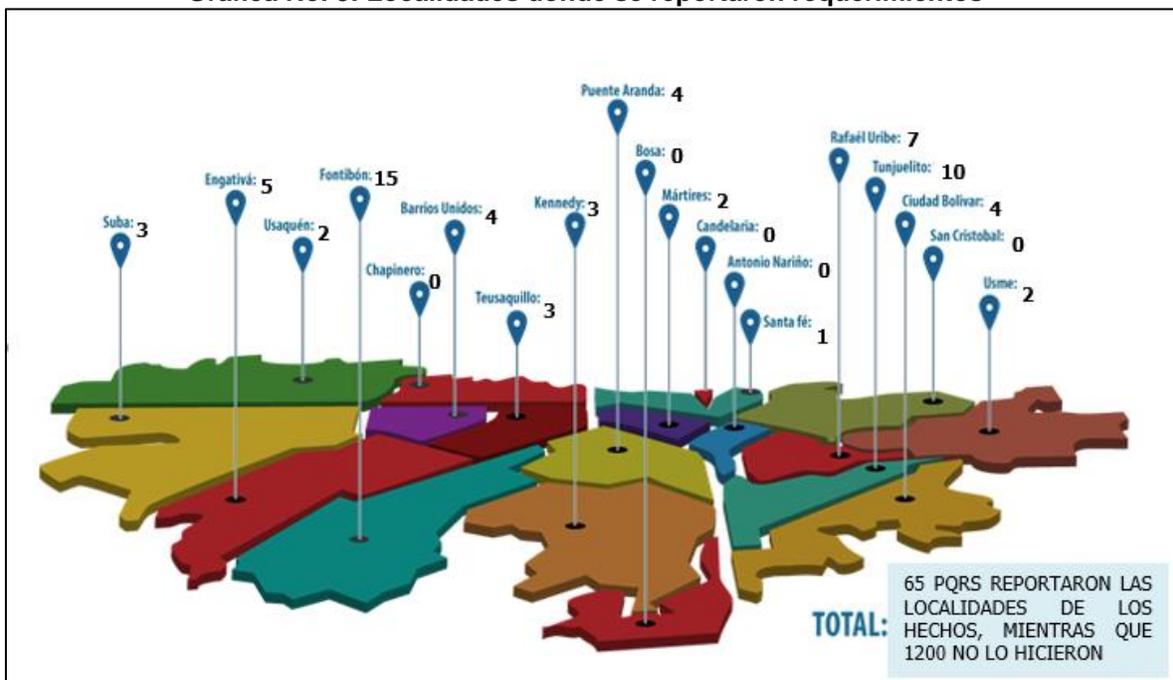
Dentro de los canales de recepción se observó que los más utilizados por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos siguen siendo “E-mail” y “Web”, generando una receptividad por los ciudadanos los cuales prefieren los medios tecnológicos implementados en cuanto a la tecnología dispuesta por la Entidad, al radicar sus diversas peticiones.

Por otra parte, los canales “telefónico y buzón” tuvieron muy poca demanda para este periodo del informe. Debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, se hace notable que la atención presencial se viene recuperando en forma lenta entre los medios más usados por los usuarios (segundo semestre/2021: 42; primer semestre/2022: 38).

Mediante la página Web de la Unidad y la línea 195 y en la cartelera de entrada al área de Atención al Ciudadano, se suministra información sobre los puntos de atención, horarios, requisitos y fechas para la realización de los trámites, manteniendo permanentemente informada a la ciudadanía, lo anterior se puede consultar en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/?q=content/servicio-la-ciudadania-0>.

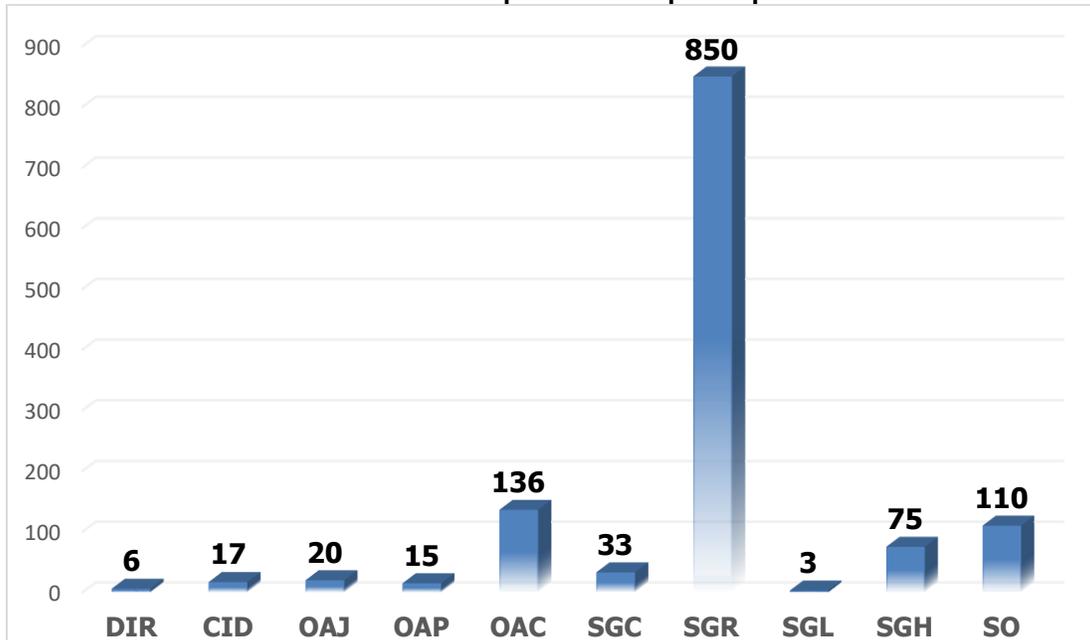
Gráfica No. 3: Localidades donde se reportaron requerimientos



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No.3 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Fontibón y Tunjuelito, mientras que Santafé, Mártires se registraron muy pocas peticiones.

Gráfica No. 4: Requerimientos por Dependencias

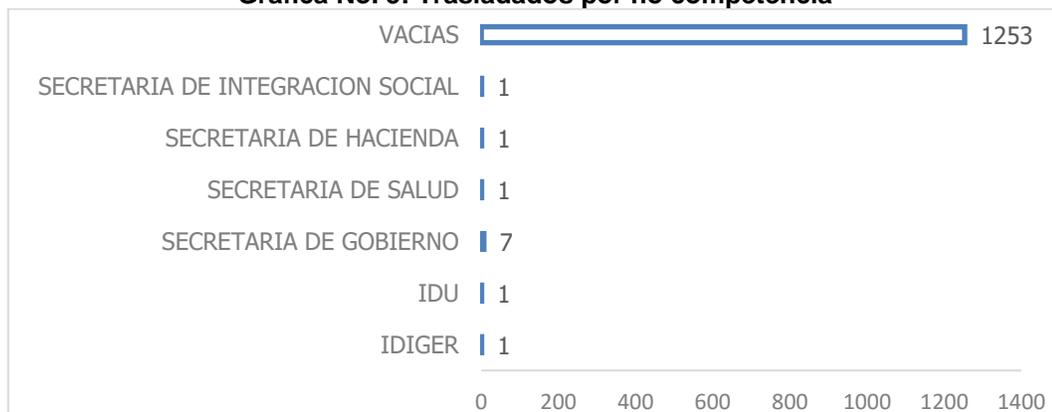


Fuente: Informe PQRS área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa

Al interior de la Entidad los diferentes requerimientos allegados son analizados y repartidos a las diferentes áreas o subdirecciones que tienen competencia en el asunto de estos documentos con el fin de que realicen la gestión necesaria y den respuesta de forma y de fondo a los peticionarios, en la gráfica No. 4 podemos observar que la Subdirección de Gestión del Riesgo es el área que tuvo más requerimientos a cargo.

A continuación, se presenta gráfica con los requerimientos que fueron trasladados por “No competencia” discriminados por entidades a donde se transfirió la PQRS.

Gráfica No. 5: Traslados por no competencia



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No. 5 se puede observar que los requerimientos que no fueron de competencia de la UAECOB fueron trasladados a las entidades respectivas para su gestión.

Por otro lado, se analizó el reporte publicado mes a mes por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, el cual tiene como propósito “determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRS presentadas por la comunidad”, la Entidad mantiene un porcentaje del 100% de cumplimiento en las respuestas, excepto en el informe del mes marzo en donde la Secretaría General realiza la siguiente “observación”:

“Las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: (...) U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá (56,20%).”

De igual forma, para el primer semestre de 2022, en los informes de gestión de peticiones ciudadanas del Distrito Capital a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, de manera general en los meses de enero, febrero, marzo y junio repite la siguiente “observación”:

“Se solicita a las entidades (...) U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos), que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”, subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, toda vez que se recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.”

Conforme a lo dispuesto en la Resolución 1519 del 2020 de MINTIC, el informe será publicado con el diseño accesibilidad Web, para que las personas con algún tipo de discapacidad y/o de edad avanzada puedan hacer uso de las páginas Web de la Entidad.

4. CONCLUSIONES

- Se observa el cumplimiento a los trámites y términos de los requerimientos, en cuanto a la oportunidad y claridad de las respuestas, esto a la cultura generada para interponer las diferentes solicitudes, manteniendo la utilización de los canales email y web, por parte de los ciudadanos.
- Analizado los reportes publicados mes a mes por el Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, se conserva un buen nivel de cumplimiento con relación a lo reportado en años anteriores.
- La gestión por parte del área de Atención al Ciudadano se mantiene en un alto nivel en cuanto a la atención de las PQRS registradas por los ciudadanos.

5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener en cuenta las observaciones emitidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el fin de generar los controles pertinentes en la clasificación de la petición en el cierre de las mismas.
- Se recomienda que se analicen factores que incidieron en el resultado mensual del mes de marzo del 2022, conforme a lo descrito en el presente informe.



- Se recomienda dar oportuno cumplimiento al Decreto 371 de 2010 con el fin de no generar observaciones en los informes de gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital a través de “Bogotá te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, para lo cual es importante generar al interior del área de Atención al Ciudadano las acciones pertinentes para dar cumplimiento al mencionado decreto.
- Continuar con las capacitaciones al personal encargado de los procesos de radicación y clasificación de las diferentes peticiones (quejas, sugerencias y reclamos), con el fin de mitigar las recomendaciones realizadas por la Secretaria General.
- Se recomienda informar a los usuarios, sobre la importancia del diligenciamiento completo en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Peticiones Bogotá te Escucha, con el fin de no duplicar los requerimientos a las entidades, cuando sean tramitados por los usuarios en el sistema.
- Contemplar la adecuación de un canal de atención telefónico para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor que se acercan a realizar trámites en el punto de atención del edificio Comando de la UAECOB.
- Adelantar las gestiones que permitan la confrontación y depuración de los datos registrados en las diferentes fuentes, con el fin de consolidar la información.

Atentamente,



JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO

Elaboró: Yanneth Rocío Moreno 

