



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

INFORME SEMESTRAL SOBRE LAS PQRS Segundo Semestre de 2014

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

Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia, artículo 23
- Ley 1474 de 2011, 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, artículo 3, 4, 5, 6 y 14.
- Ley 1437 de 2011, artículo 5, numerales 1, 4, 6 y 8; artículo 13 y ss.
- Decreto 371, artículo 3, numeral 3
- Decreto 2623 de 2009
- Circular No. 035 de 2008.
- Circular No. 018 de 2009

Objetivo

1. Verificar que la oficina de quejas, sugerencias y reclamos, cumpla con la obligación de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen acorde con la competencia de la entidad.
2. Indagar respecto de las respuestas brindadas por la Unidad al ciudadano, se encuentren dentro de los términos previstos por la norma, teniendo en cuenta su tipología.

Alcance

Revisar que dentro del segundo semestre de 2014 las herramientas tecnológicas puestas a disposición de la entidad y del ciudadano cumplan, facilitando el trámite y resolución a las peticiones.

Verificar que la oficina de atención del servicio al ciudadano profiera mensualmente los informes de quejas y reclamos.

Limitantes

La página web de la entidad, ha presentado fallas y se encuentra fuera de línea desde el 16 al 23 de febrero de 2015, fecha en la que se programó el seguimiento de PQRS, imposibilitando ver la publicación de los informes mensuales del segundo semestre de 2014.



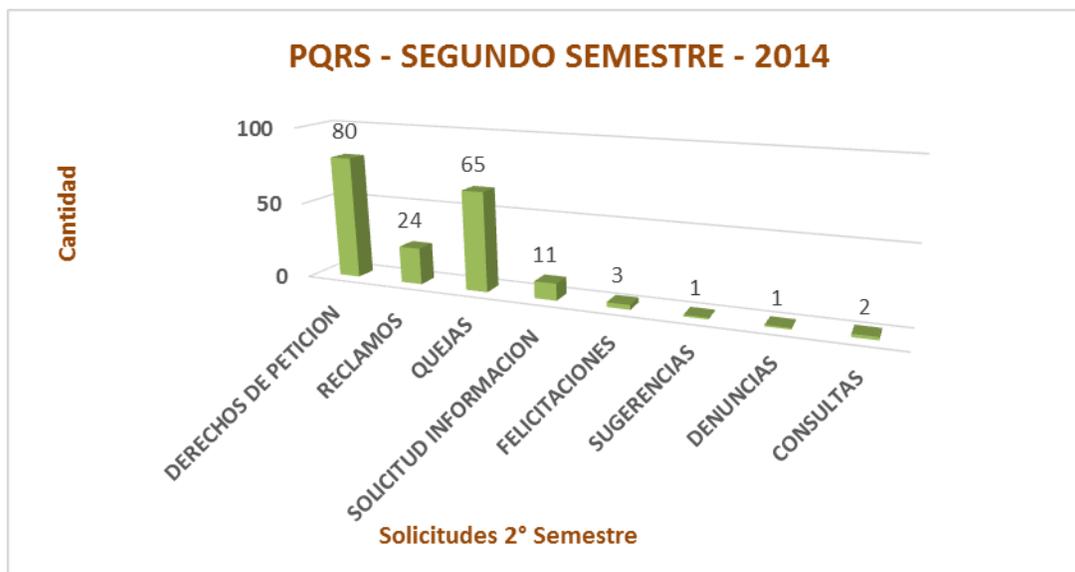
Evaluación y Análisis – Segundo semestre de 2014

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 a pesar de que el sitio Web de la entidad fue ‘hackeado’, entre el 22 de agosto al 4 de septiembre de 2014, impidiendo el acceso al mismo, ha existido el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, que le permite al ciudadano estar en contacto permanente a través del link <http://www.gobiernobogota.gov.co/> y poder presentar los PQRS respectivos.

En desarrollo al seguimiento de PQRS del periodo mencionado, es necesario tener en cuenta lo contemplado en el Decreto 371, artículo. 3, numeral 3, que 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*”; se pudo constatar la remisión oportuna de informes estadísticos mensuales de los PQRS a la Secretaría General de la Alcaldía y a la Veeduría Distrital, por el área de Servicio al Ciudadano adscrito a la Subdirección Corporativa de la entidad.

En razón a lo anterior y de acuerdo a los informes mensuales del segundo semestre de 2014, emitidos por la oficina del servicio al ciudadano, el total de requerimientos para el periodo en mención fueron de 187, de los cuales se establecen las siguientes cifras:



Fuente: Datos entregados por la oficina de servicio al ciudadano



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



Fuente: Datos entregados por la oficina de servicio al ciudadano



Fuente: Datos entregados por la oficina de servicio al ciudadano



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

De acuerdo a la gestión de respuesta arriba mencionada, se observa que el tiempo promedio de respuesta es de 11 días hábiles, lo que permite concluir que los términos están dentro de lo estipulado por la Ley 1437 de 2011- Código Contencioso Administrativo.

En cuanto al nuevo aplicativo SDQS, se observó que este aplicativo por ser una nueva versión, que empezó a funcionar a partir del 1° de septiembre de 2014, aún se encuentra en periodo de implementación para algunos subtemas; en el reporte que generó el aplicativo, se encontró la columna denominada "*Número de Días de Gestión*" que arrojó una constante de "57", no permitiendo visualizar, la totalización del tiempo real de respuesta de los derechos de petición, no obstante, el aplicativo facilita el control a cada área a través de la semaforización indicando la oportunidad para responder.

El área del servicio al ciudadano realiza alertas a cada área, a través de correo electrónico, indicando la proximidad de vencimiento de los términos, quien a su vez es la encargada de requerir a las áreas frente a un incumplimiento en los mismos.

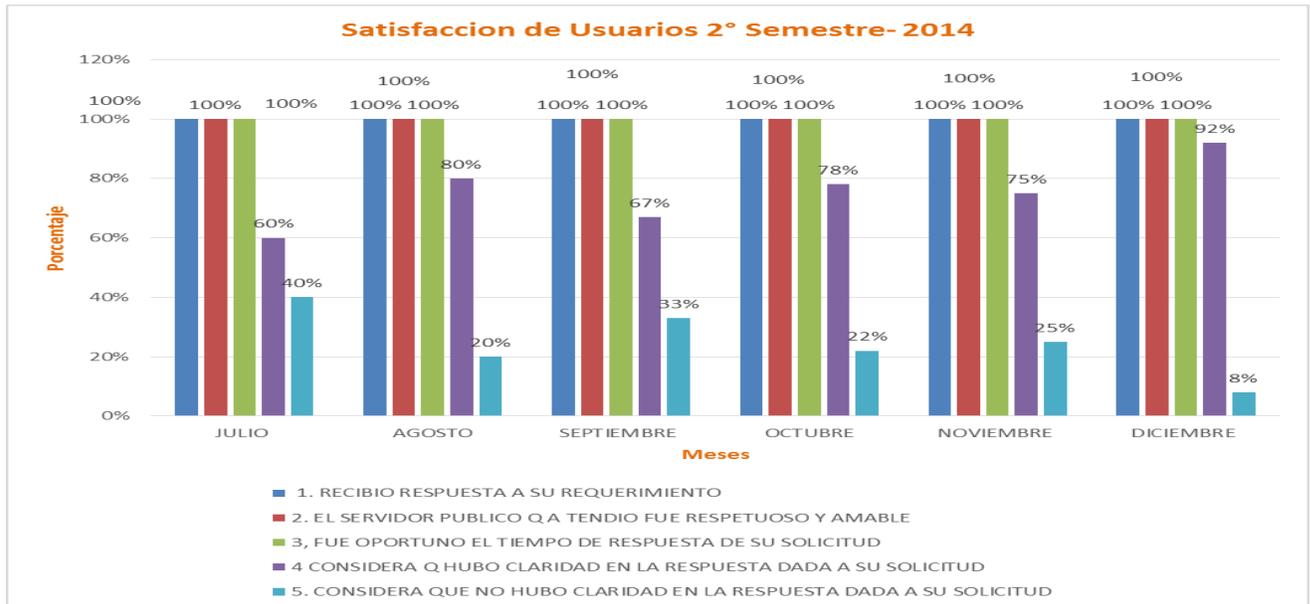
Acorde al proceso y procedimiento denominado "*trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos*", ajustado y actualizado el 4 de agosto de 2014, se observó que se cumple con el reparto de manera inmediata de acuerdo al procedimiento, excepto frente al caso del derecho de petición identificado con el número de radicado SDQS 16402014, que ingresó a la entidad el 2 de septiembre de 2014 y finalizó el 6 de octubre del mismo año, situación que fue advertida por la subdirección de calidad del servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, mediante oficio 2-2015-2940, del 2 de febrero de 2015.

Por otro lado, se observó, que de acuerdo a encuestas realizadas a la ciudadanía, existe desconocimiento de la figura del defensor del ciudadano, en un porcentaje de 54.6% en el tercer trimestre y un 61.2% en el cuarto trimestre de 2014; es importante insistir en seguir creando acciones, tendientes a dar a conocer dicha figura, que redunde en la participación de la ciudadanía, siendo uno de los medios más efectivos, la retroalimentación permanente del tema a los funcionarios de la Unidad, teniendo en cuenta, desde el personal que se encarga de recepcionar la correspondencia y en general, a todas las personas (*funcionarios y contratistas*) de las diferentes áreas de la entidad, con el fin de ser multiplicadores de la información y resalten la razón de ser de la existencia del defensor del ciudadano, que entre otras cosas, no solo es brindar un mejor servicio a la comunidad, evitando la vulneración de un derecho fundamental, (*midiendo nuestros estándares de calidad*), sino minimizar los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de las entidades.

Se recomienda asimismo, impartir más capacitaciones en forma presencial a las diferentes localidades de Bogotá D.C., sin desconocer con ello, que la entidad ha utilizado mecanismos idóneos que han permitido sin lugar a dudas minimizar el desconocimiento del defensor del ciudadano, tales como: Participación en ferias de servicio; comunicación a través del hidrante; brochure informativo con el portafolio de trámites y servicios de la entidad; figura inflable del defensor al ciudadano, entre otros.



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



El cuadro de satisfacción de usuarios 2° semestre de 2014, de acuerdo a datos suministrados por la oficina del servicio al ciudadano, evidencia una calificación favorable relacionada con: haber recibido por parte del ciudadano una oportuna respuesta al requerimiento y con calidez; llamando si la atención, en lo concerniente al punto, sobre la claridad en la respuesta, pues arroja, un nivel de insatisfacción, que aunque bajo, podría representar, el fondo de la petición, con el agravante de categorizarla como omisión de contestación a la petición. La oficina de servicio al ciudadano, ha venido comunicando a las diferentes áreas los resultados, con el fin de que procedan a tomar los correctivos necesarios, a pesar de ello, no se evidencia en la Subdirección Gestión del Riesgo y la Subdirección Corporativa, acciones que redunden en una mejora, que pueda minimizar a futuro la insatisfacción del ciudadano.

Otro punto, que la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta para medir los niveles de satisfacción del ciudadano, es que no se instauró por el ciudadano, durante el periodo evaluado, acción de tutela, acción de cumplimiento u otra acción que reflejara la no contestación de algún derecho de petición.



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

Recomendaciones

- Trasladar a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que procedan conforme al procedimiento denominado: "trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos", en relación al caso identificado con el número de radicado SDQS 16402014.
- Adelantar acciones de mejora en respuesta a la calificación de insatisfacción del ciudadano, en las áreas misionales de mayor impacto, tales como Subdirección Gestión del Riesgo y la Subdirección Corporativa, de acuerdo a lo mencionado.
- Realizar permanentemente capacitaciones a los funcionarios de la entidad y a las localidades de la ciudad, con el fin de que se conozca los beneficios de contar con el defensor del ciudadano, acorde con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C, que contempla el decreto 197 de 2014.

Cordialmente,

Original firmado y radicado 2015IE2947/02-03-2015

AURORA GÓMEZ TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Diana Sirley Medrano Otavo
Cristina Isabel Forero Mantilla

Revisó y aprobó: Aurora Gómez Torres