



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 2015

(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 segundo semestre de 2015, a cargo del área del Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa y 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.

Evaluación y Análisis – Segundo semestre de 2015

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 cuarenta y cinco (145), dentro de estas se presentaron dos (2) denuncias, las cuales se encuentran en la Oficina de control interno disciplinarios, surtiendo el procedimiento correspondiente.

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 formato estándar a través del link: <http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=viewcategorv&catid=69>, en tanto el cargue puede ser consultado por el usuario, se verificaron cada uno de los informes del semestre. Adicionalmente, se observó

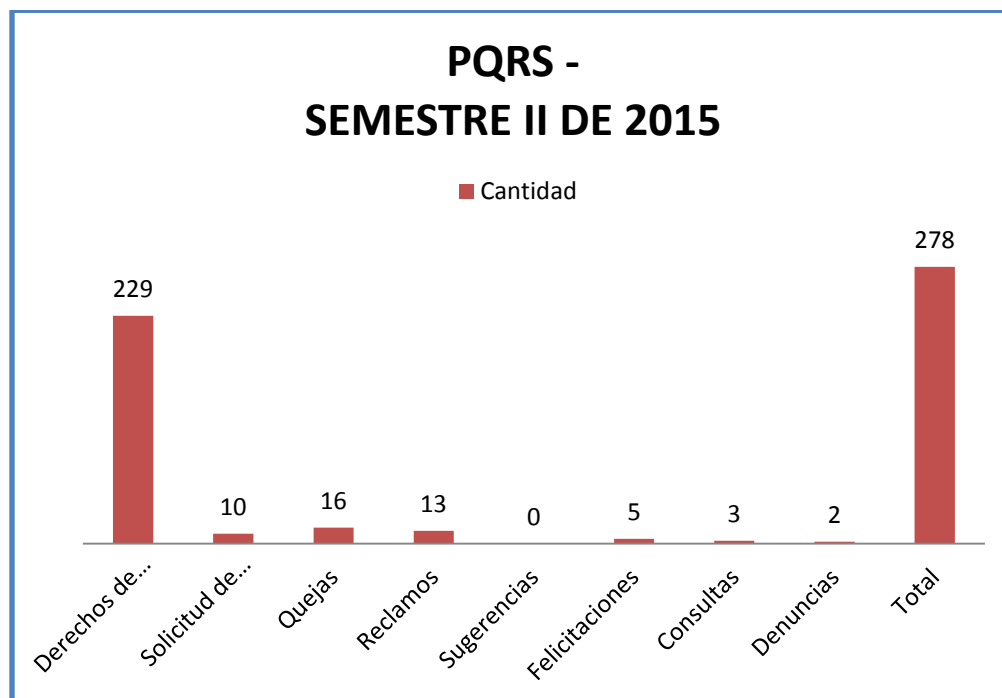


en la página web de la entidad, la publicación de los informes mensuales, correspondientes a los meses de Julio a Diciembre de 2015.

Se evidenció igualmente, el cumplimiento de la Circular No. 035 de 2008, verificando en la carpeta correspondiente los informes correspondientes al segundo trimestre de 2015, en el que el área del servicio al ciudadano remitió oportunamente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, el informe trimestral, mediante oficios: 2015EE6620 del 15/10/2015 y 2016EE191 del 14/01/2016.

En razón a lo anterior y de acuerdo a los informes mensuales del segundo semestre de 2015, emitidos por el área de atención al ciudadano y a lo informado por la profesional especializada de la Oficina Asesora Jurídica, se establecen las siguientes cifras, visualizada en el gráfico No. 1:

Gráfico No.1



Fuente: Página web de la entidad: <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/2859/80/>

En relación con los derechos de petición, la información de 229 derechos reportada por la Oficina Jurídica, incluye noventa y seis (96) derechos que ingresaron a través del SDQS y corresponde a las peticiones de fuente ciudadana, las demás corresponden a peticiones internas en su mayoría generadas por solicitudes de los funcionarios y relacionadas con certificaciones y otros asuntos de personal. (Ver gráfico No 2)



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

Gráfico No.2

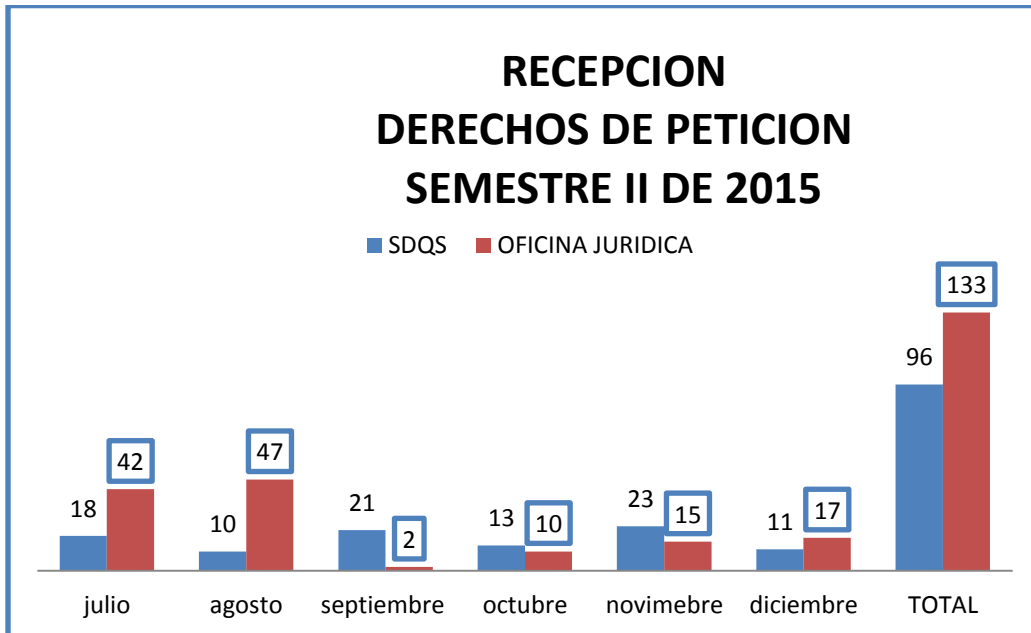
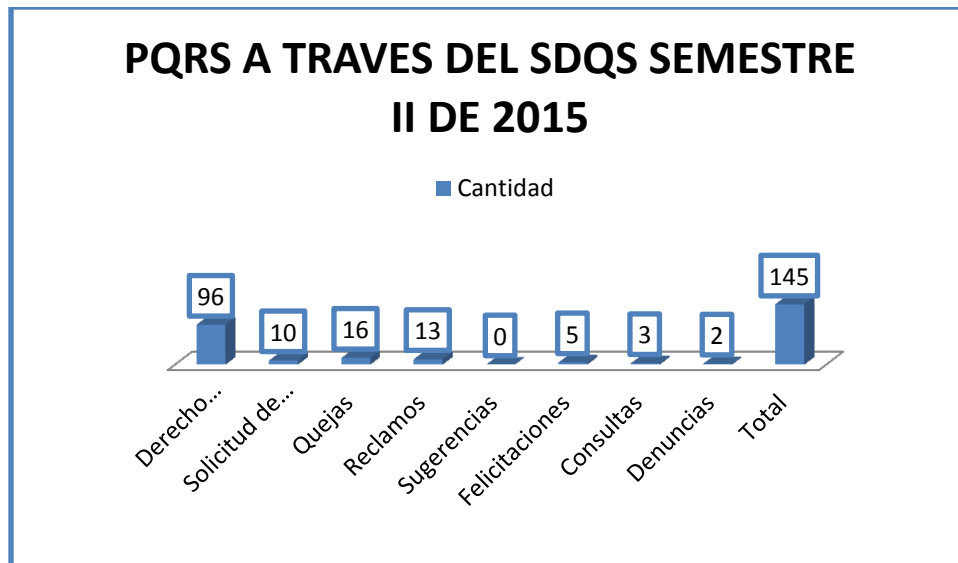


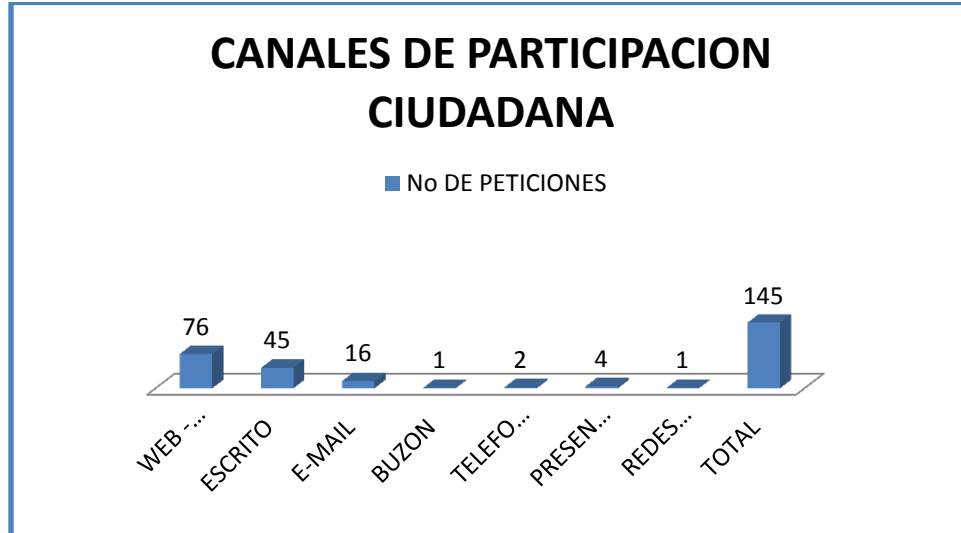
Gráfico No.3



En la grafica anterior, podemos observar el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tramitadas por medio del Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias, en el 2º semestre 2015, cuyo total asciende a 145 PQRS, cifra esta base de los reportes e información del área de atención al ciudadano.

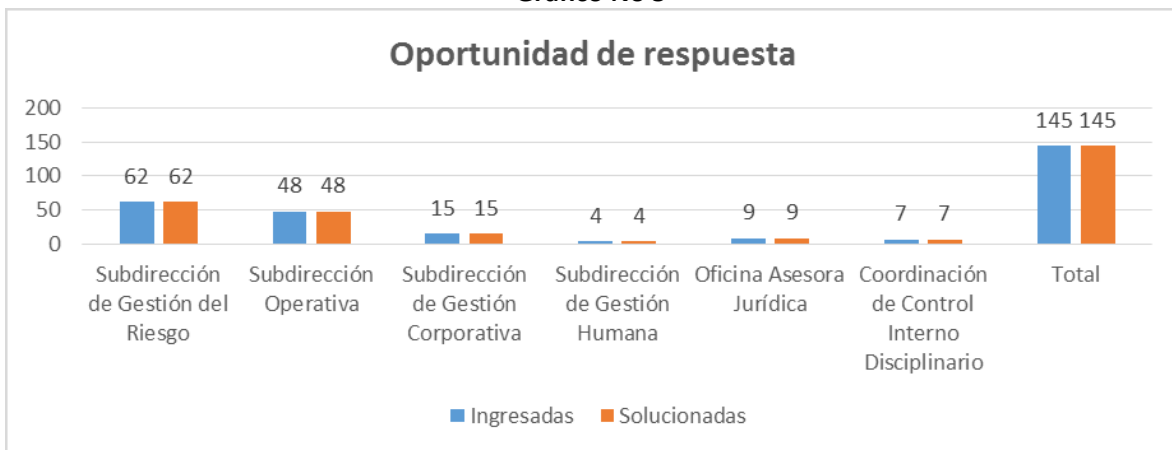


Gráfico No 4



En la grafica No 4 se pueden visualizar los canales a los cuales acudió la ciudadanía con el fin de dar a conocer a la entidad sus PQRS. Se destaca la aparición de las redes sociales como canal ciudadano para transmitir sus inquietudes, así como la coordinación con el área de prensa y comunicaciones que las remite en forma oportuna a la oficina de atención al ciudadano

Gráfico No 5



El grafico No.5 muestra la oportuna respuesta dada por cada una de las áreas que atendieron la PQRS presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la Subdirección de Gestión de Riesgo atendió el 42.8% de los requerimientos, mientras la Subdirección Corporativa tuvo a su cargo el 33.1% de los requerimientos en el periodo, siendo atendidas la totalidad de las PQRS presentadas en un tiempo promedio de 8.5 días.

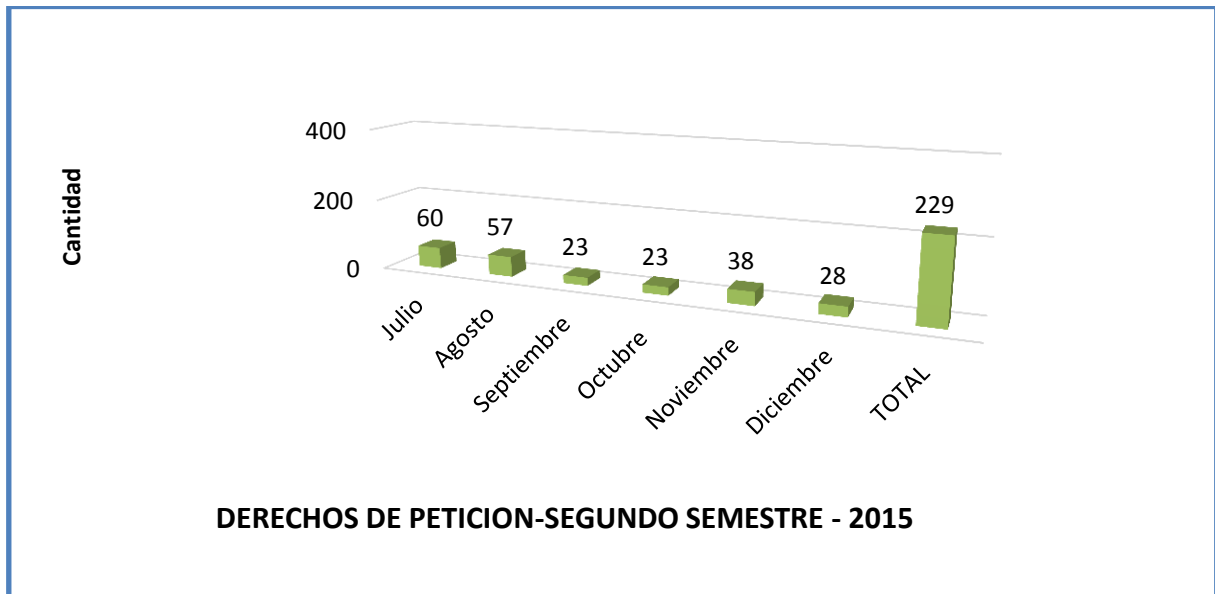


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Lo cual nos permite inferir que el término utilizado se encuentra enmarcado dentro del establecido en la Ley 1755 de 2015.

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 sus actividades debe elaborar informes estadísticos mensuales sobre los derechos de petición e informar a la oficina de control disciplinario el incumplimiento del término de respuesta, por lo anterior se tomó todos los informes estadísticos mensuales del segundo semestre de 2015, que la Oficina Asesora Jurídica remitió a través de memorando a la Dirección con copia a ésta Oficina, arrojando las siguientes cifras, visualizada en el gráfico No. 6:

Gráfica No. 6



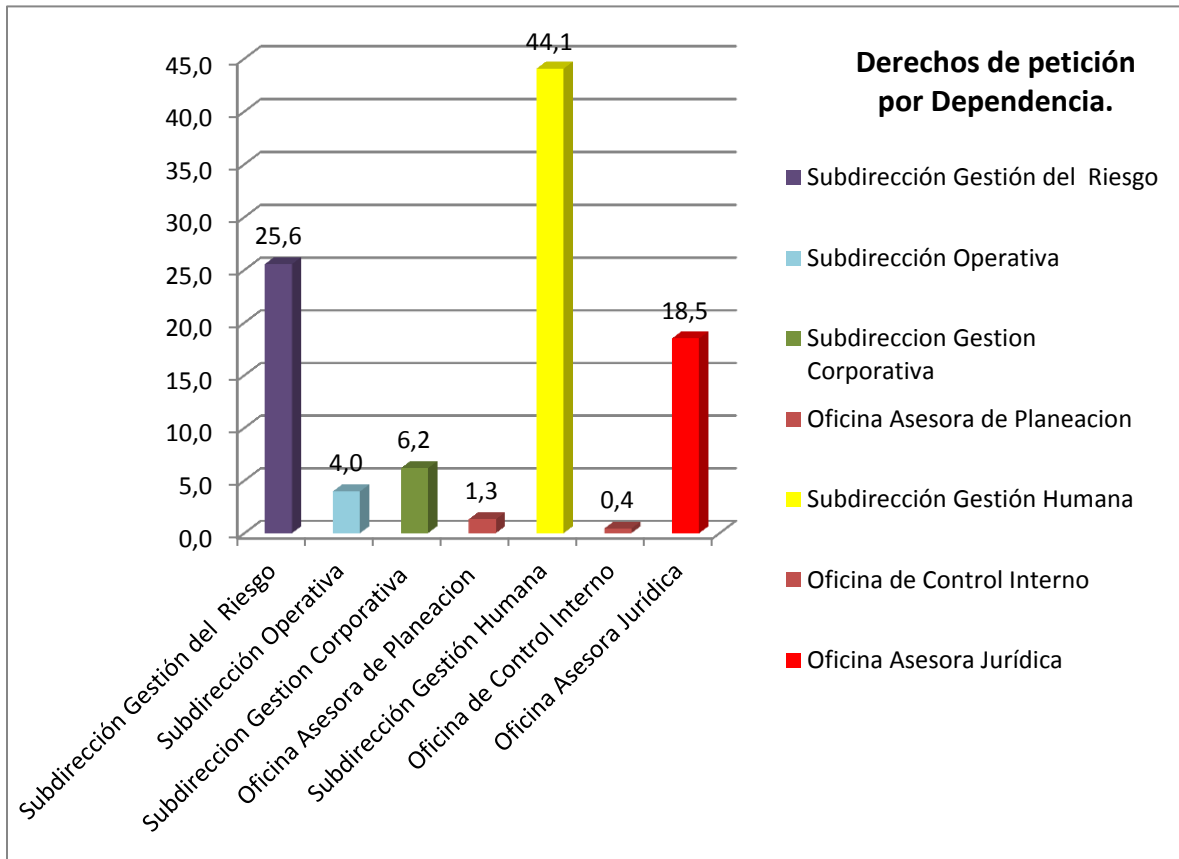
Fuente: Informes Estadísticos mensuales derechos de petición, Oficina Asesora Jurídica.

Para el segundo semestre de 2015 la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos atendió 229 derechos de petición de los cuales todos 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, sin que fuere necesario durante el segundo semestre de 2015 informar a la Oficina de Asuntos Disciplinarios incumplimiento de términos.

Al efecto, se observa que el tiempo promedio total de respuesta, corresponde a ocho (8) días hábiles, lo que permite concluir que los términos están dentro de lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1577 de 2015.



Grafica No. 7



Fuente: Informes Estadísticos mensuales derechos de petición, Oficina Asesora Jurídica.

En la gráfica No. 7, se observa el porcentaje de derechos de petición 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, tiene una relación de los derechos de petición en cuadro Excel, en el que se indica fecha recordatorio de términos próximos a vencerse, generándose alarmas mediante correos electrónicos por parte del profesional o contratista de la oficina asesora jurídica, encargada del tema, sin embargo dentro de los soportes físicos de los derechos de petición, no se evidencian los correos electrónicos. Lo anterior fue evidenciado en auditoría al procedimiento denominado: recepción y trámite de derechos de petición, PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013 encontrándose en proceso de acción de mejoramiento.

Adicionalmente, no se observó que frente al Decreto 371 de 2010, numeral 3 (Circular No. 3 de 2011- Veeduría Distrital), relacionado a que los informes estadísticos mensuales de los derechos de petición, hayan sido presentados y analizados en los comités Institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los



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

servicios ciudadanos. Lo anterior fue evidenciado en auditoria al procedimiento denominado: recepción y trámite de derechos de petición, PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013 encontrándose en proceso de acción de mejoramiento.

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, ello, de conformidad al procedimiento denominado: *Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos*, PROD-SAC-01, vigente a partir del 04/08/2014, actividad número 7, reemplazado por *Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos*, PROD-GC-33, vigente a partir del 01/12/2015, actividad número 8, y relacionado con la planilla de seguimiento para verificar los tiempos de respuesta y alarmas.

En cuanto a la figura del defensor del ciudadano, se concluye, que de las encuestas de satisfacción realizadas por parte de la oficina de atención al Ciudadano a la ciudadanía, se ha logrado revertir la situación de desconocimiento de la figura de 58.4% para el segundo trimestre de 2015; a un **reconocimiento** del 50,8%, en gran parte obedece a 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", Inflable 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.

Recomendaciones

- 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



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

- 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.

En relación con la Oficina Asesora Jurídica:

- Dejar la evidencia dentro de los derechos de petición de los recordatorios de términos que realiza el Profesional de planta o contratista de la Oficina Asesora Jurídica para tener la trazabilidad de la información dentro del derecho de petición.
- Actualizar el procedimiento PROD –GJC – 02 vigente a partir del 5/08/2013, con el fin de incluir en la normatividad la ley 1755 de 2015 "*Por el cual se regula el derecho fundamental de petición*" y la presentación semestral ante el Comité Institucional de los informes estadísticos mensuales con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación del servicio de los ciudadanos.

Cordialmente,

Original firmado y radicado 2016IE4328/01-04-2016

AURORA GÓMEZ TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Diana Sirley Medrano Otavo
William Ariza Blanco

Revisó y aprobó: Aurora Gómez Torres