



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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2017
OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB
Período de Revisión
01-Jul-2017 al 31-Dic-2017**

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo normado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*", y según lo establecido en el Plan Anual de Auditorías aprobado en la UAE Cuerpo oficial de Bomberos de Bogotá en comité del 29 de Enero del 2018, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información - PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2017.

El objetivo del seguimiento es verificar la cantidad de requerimientos radicados en la entidad, su correspondiente trámite y avance dado en las fechas estipuladas allegadas a la entidad por los diferentes canales.

Adicionalmente se identificó la cantidad de PQRS's por tipo de requerimiento y su demanda; llevar un control de la variación de requerimientos comparándolos con el semestre anterior y determinar recomendaciones en relación con las fortalezas y debilidades del proceso.

2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS's recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2017 (1 de julio al 31 de diciembre). Se elaboró con base en los informes mensuales que se encuentran publicados en la Página Web y el reporte arrojado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones los cuales se analizaron entre sí para identificar su coherencia.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

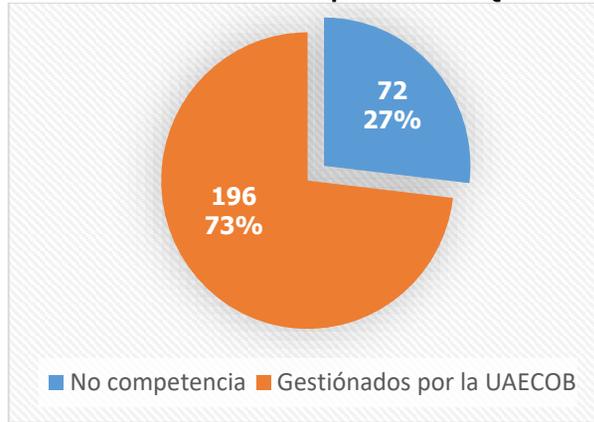
3.1 Requerimientos Recibidos por entidad

En el segundo semestre del año 2017 se recibieron un total de 268 requerimientos de los cuales el 73,21%, equivalente a 196 requerimientos, eran de competencia de la UAECOB y el otro 26,9% restante, es decir 72 requerimientos, no eran de competencia de la Unidad, corriendo el respectivo traslado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS a las entidades correspondientes, lo anterior se observa en la Gráfica No. 1.



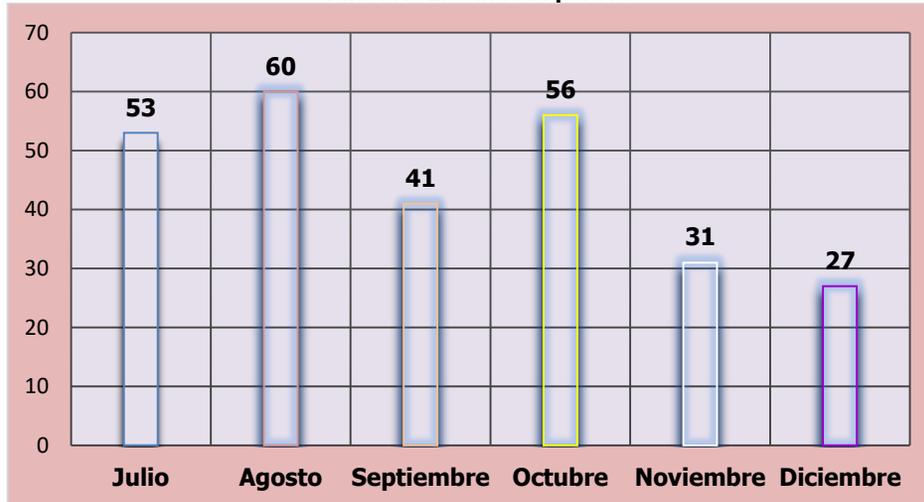


Gráfica N° 1: Tema Requerimientos PQRS



En la gráfica No. 2 se muestran los requerimientos por mes y su cantidad, el mes de mayor cantidad de solicitudes fue agosto con 60 requerimientos, seguido de octubre con 56 requerimientos, representando entre ambos el 43,3% del total de solicitudes del semestre analizado.

Gráfica N° 2: Cantidad por Mes

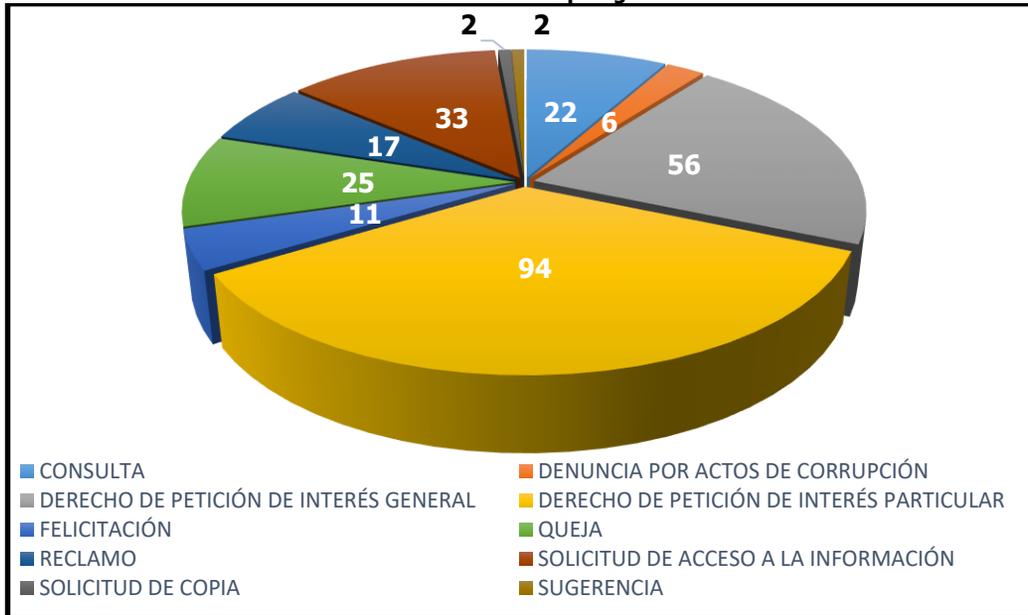


De acuerdo a la gráfica No. 3 se puede identificar que el tipo de requerimiento más solicitado son los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 94 (35,1%) requerimientos durante el segundo semestre de 2017, dato contrario la Solicitud de Copia y Sugerencia fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo con un total de 2 peticiones por cada uno.





Gráfica N° 3: Tipología



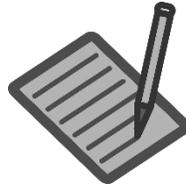
3.2 Canales de Recepción

Durante el segundo semestre de 2017 se recibieron los requerimientos de los ciudadanos mediante 6 canales de recepción los cuales se pueden observar a continuación:



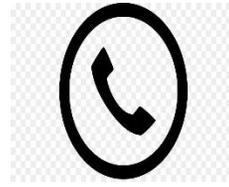
BUZÓN

3



ESCRITO

95



TELEFONICO

26



EMAIL

33



PRESENCIAL

5



WEB

106

Dentro de los canales de recepción de peticiones se puede identificar que el canal "web" es el medio más utilizado por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos al igual que el medio escrito.



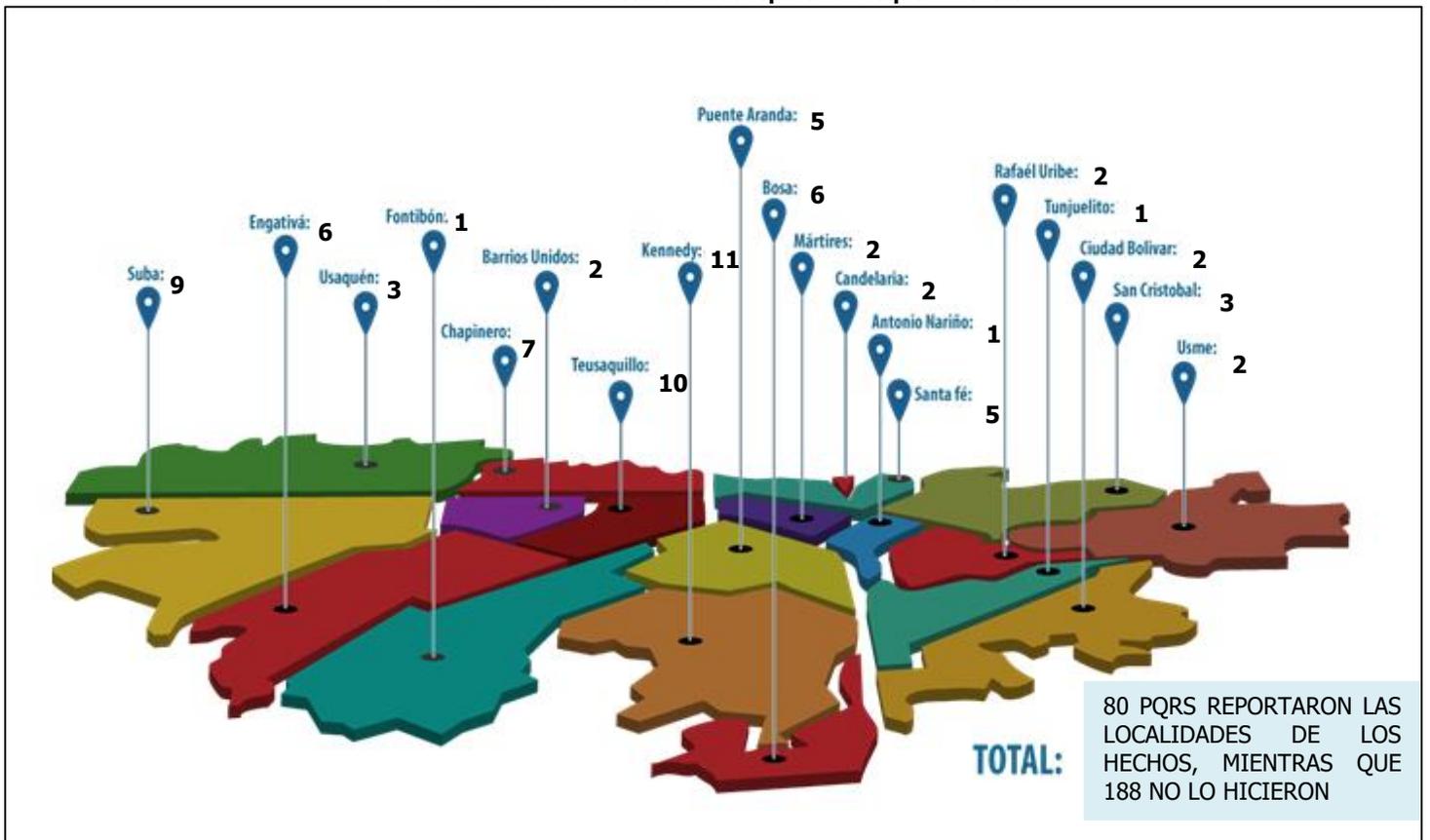


Tabla N° 1: Canales de Recepción

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón De Sugerencias	3	1%
Email	33	12%
Escrito	95	35%
Presencial	5	2%
Teléfono	26	10%
Web	106	40%

Por otra parte, los canales "Buzón" y "Presencial" tuvieron poca demanda para este periodo del informe, identificando que los ciudadanos están cada vez más familiarizados a los diferentes recursos tecnológicos con los que cuenta la unidad para hacer sus requerimientos.

Gráfica N° 4: Localidades donde se reportaron requerimientos

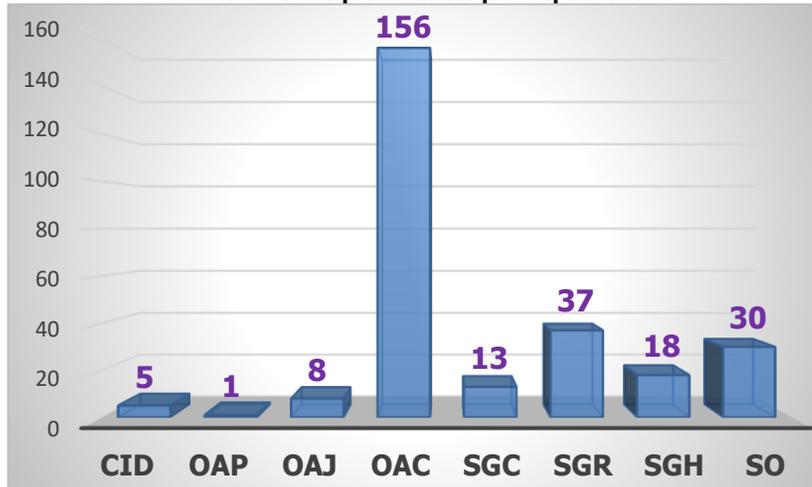


En la gráfica No. 4 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Kennedy, Teusaquillo y Suba mientras que Fontibón, Tunjuelito y Antonio Nariño se identificó de a una (1) petición por cada una.





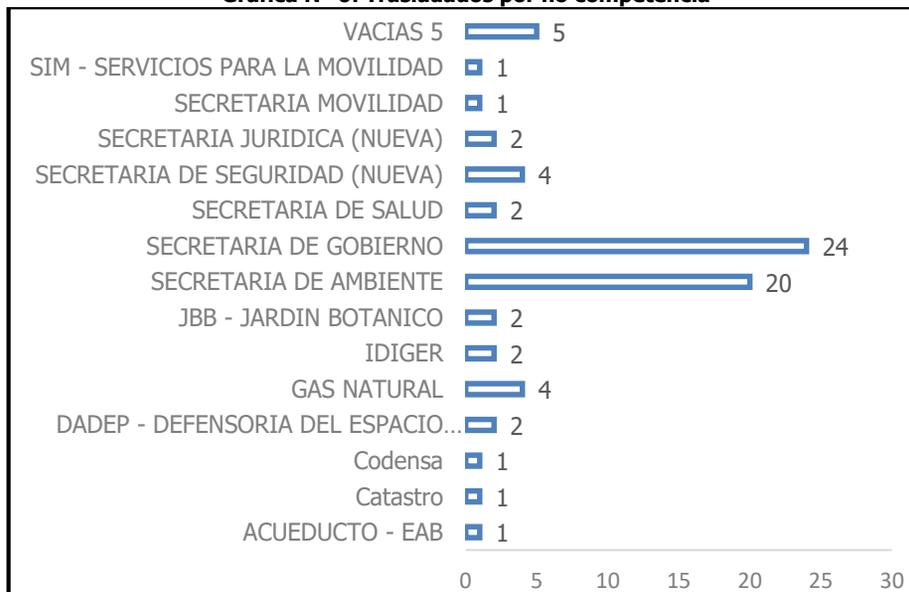
Gráfica N° 5: Requerimientos por Dependencias



Al interior de la entidad los diferentes requerimientos allegados a la unidad 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. 5 podemos observar que la Oficina de Atención al ciudadano y la Subdirección de Gestión del Riesgo fueron las áreas que tuvieron más requerimientos a cargo.

A continuación se presenta una gráfica con los 72 requerimientos que fueron trasladados por No competencia discriminados por entidades a donde se transfirió este PQRS.

Gráfica N° 6: Traslados por no competencia





En la gráfica No. 6 se puede observar que la mayor parte de los requerimientos que no fueron de competencia de la UAECOB fueron trasladados a la Secretaría de Gobierno y Secretaria de Ambiente para su respectiva gestión, sin embargo, se evidenciaron 5 requerimientos los cuales no tienen identificado a que entidad fueron trasladados para su correspondiente tramite.

4. CONCLUSIONES

Revisado los requerimientos llegados a la UAECOB en el segundo semestre de 2017 se observa que en este periodo los requerimientos disminuyeron en un 20,9% comparado con el primer semestre de 2017, se podría pensar que los ciudadanos han generado la cultura de identificar las diferentes funciones y alcances de las entidades del distrito con lo cual interponen sus requerimientos a las entidades competentes para solucionar sus necesidades y requerimientos.

5. RECOMENDACIONES

- Una vez comparada la matriz arrojada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha" comparada con los informes mensuales de la Oficina de Atención al Ciudadano, se identificó que varios meses no coincidían por lo cual se recomienda realizar la verificación de la información reportada con el fin de que estas no generen datos erróneos en el informe.
- A pesar de que ya se tienen identificadas algunas fallas en el Sistema Distrital "Bogotá te Escucha" de PQRS – SDQS, es importante y se recomienda que el área de Atención al Ciudadano realice las observaciones necesarias al administrador de la plataforma para aportar al mejoramiento de la herramienta.
- Es importante que se maneje un lenguaje claro y concreto respecto a las cantidades y tipologías de las PQRS recibidas con el fin de tener similitud en la tipología de información reportada y de esta forma realizar el análisis consolidado evitando problemas de interpretación de la información.
- Se recomienda a las subdirecciones de la UAECOB, dar respuesta tanto de forma como de fondo de los diferentes requerimientos que lleguen en la entidad y que sea de competencia de la misma en los términos señalados.
- Se recomienda que se analicen factores internos que puedan incidir en el resultado mensual de la relación y tipología de PQRS recibidas por el canal y de competencia propia del mismo.

RUBÉN ANTONIO MORA GARCÉS
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Camilo Andrés Caicedo Estrada - Tecnólogo de Control Interno – Cto 095/2018

