



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 2018**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB**  
**Período de Revisión**  
**01-Jul-2018 al 31-Dic-2018**

## **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 de Coordinación de Control Interno del 21 de Enero del 2019, 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 2018.

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 realizó la comparación entre los informes mensuales y semestrales generados por la oficina de Atención al Ciudadano y la base de datos de peticiones generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha".

## **2. ALCANCE**

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS's recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2018 (1 de julio al 31 de diciembre). Se elaboró con base en los informes mensuales y semestrales 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.

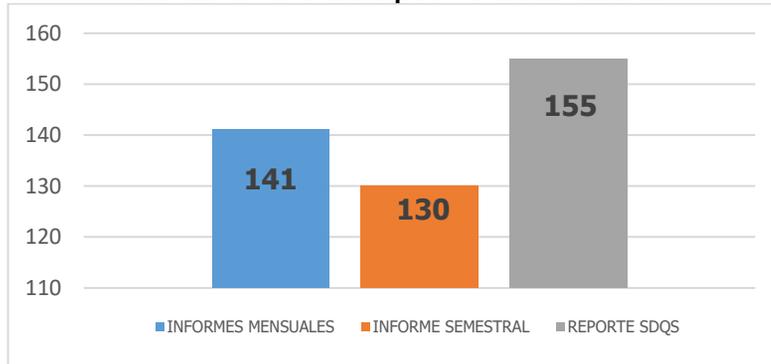
## **3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

### **3.1 Requerimientos Recibidos por entidad**

La oficina de Control Interno realizó seguimiento de comparación a los requerimientos recibidos por la UAECOB en el segundo semestre del año 2018, esta comparación se hizo a través de los informes mensuales y semestrales generados por la Oficina de Atención al Ciudadano y la base de datos arrojada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, encontrando la siguiente situación.



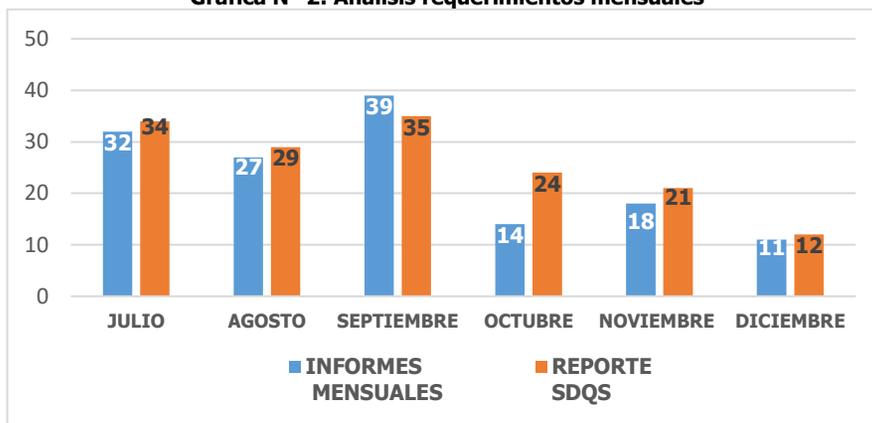
**Gráfica N° 1: Análisis requerimientos semestrales**



En la gráfica No. 1 se observa incompatibilidad entre las diferentes fuentes analizadas por la Oficina de Control Interno, se identificó que la sumatoria realizada de los informes mensuales (julio a diciembre) arrojó un total de 141 requerimientos recibidos por la Unidad, mientras que en el informe del II semestre de 2018 se observó que la totalidad fue de 130 requerimiento recibidos, teniendo una diferencia de 11 peticiones menos, sin embargo en el reporte del SDQS "Bogotá te Escucha" refleja 155 radicados en la UAECOB.

En reunión realizada el miércoles 3 de abril de 2019 con el área de Atención al Ciudadano se identificó que el área no realiza análisis ni comparación de la información reportada en los diferentes informes, generando resultados diversos en los documentos que no permiten tener claridad ni certeza de los datos reportados

**Gráfica N° 2: Análisis requerimientos mensuales**



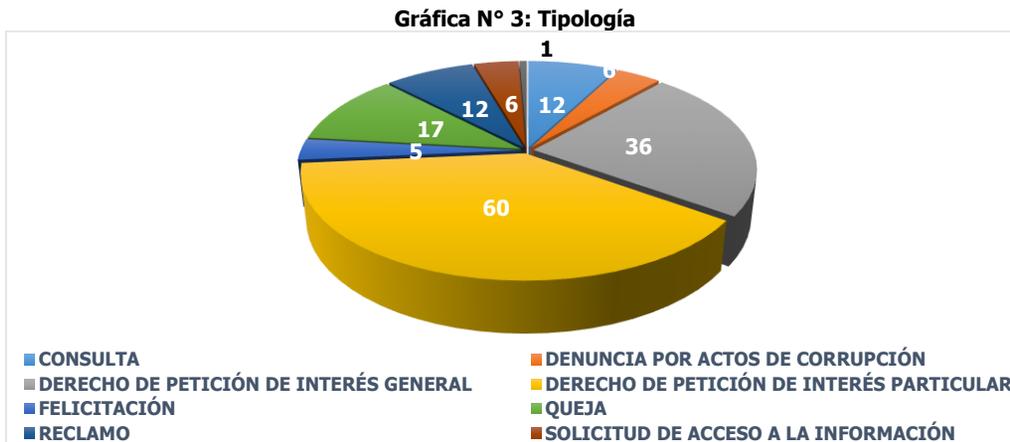
De acuerdo a la gráfica No. 2 se realizó el comparativo de los meses julio a diciembre de 2018 entre los informes mensuales generados por la Oficina de Atención al Ciudadano de la UAECOB y el reporte del SDQS "Bogotá te escucha" en donde se evidencia la variación de las peticiones recibidas a la Entidad.

Se observa que en el mes de octubre la diferencia encontrada es de 10 requerimientos radicados siendo este el mes con mayor número de variación.



Ahora bien, con el fin de conocer el estado de las PQR's asignadas y atendidas por la entidad, se tomará como base el reporte arrojado por el SDQS "Bogotá te escucha" el cual es el insumo para el reporte de los informes mensuales y semestrales 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.

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 60 (38,7%) requerimientos durante el segundo semestre de 2018, dato contrario, las sugerencias y felicitaciones fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo con un total de 1 y 5 peticiones respectivamente.



Es de aclarar que en cuanto a las quejas y reclamos recibidos por la UAECOB, la entidad realiza las gestiones necesarias y el trámite correspondiente para la solución de las inconformidades presentadas por los ciudadanos. Al igual, cuando se presentan inconformidades en la atención al ciudadano por parte de la UAECOB internamente se realizan mesas de trabajo, sensibilizaciones y capacitaciones al personal asignado para la prestación del servicio con el fin de mejorar la gestión.

### 3.2 Canales de Recepción

Durante el segundo semestre de 2018 se recibieron los requerimientos de los ciudadanos mediante 6 canales de recepción los cuales se pueden observar a continuación:



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 por E-mail

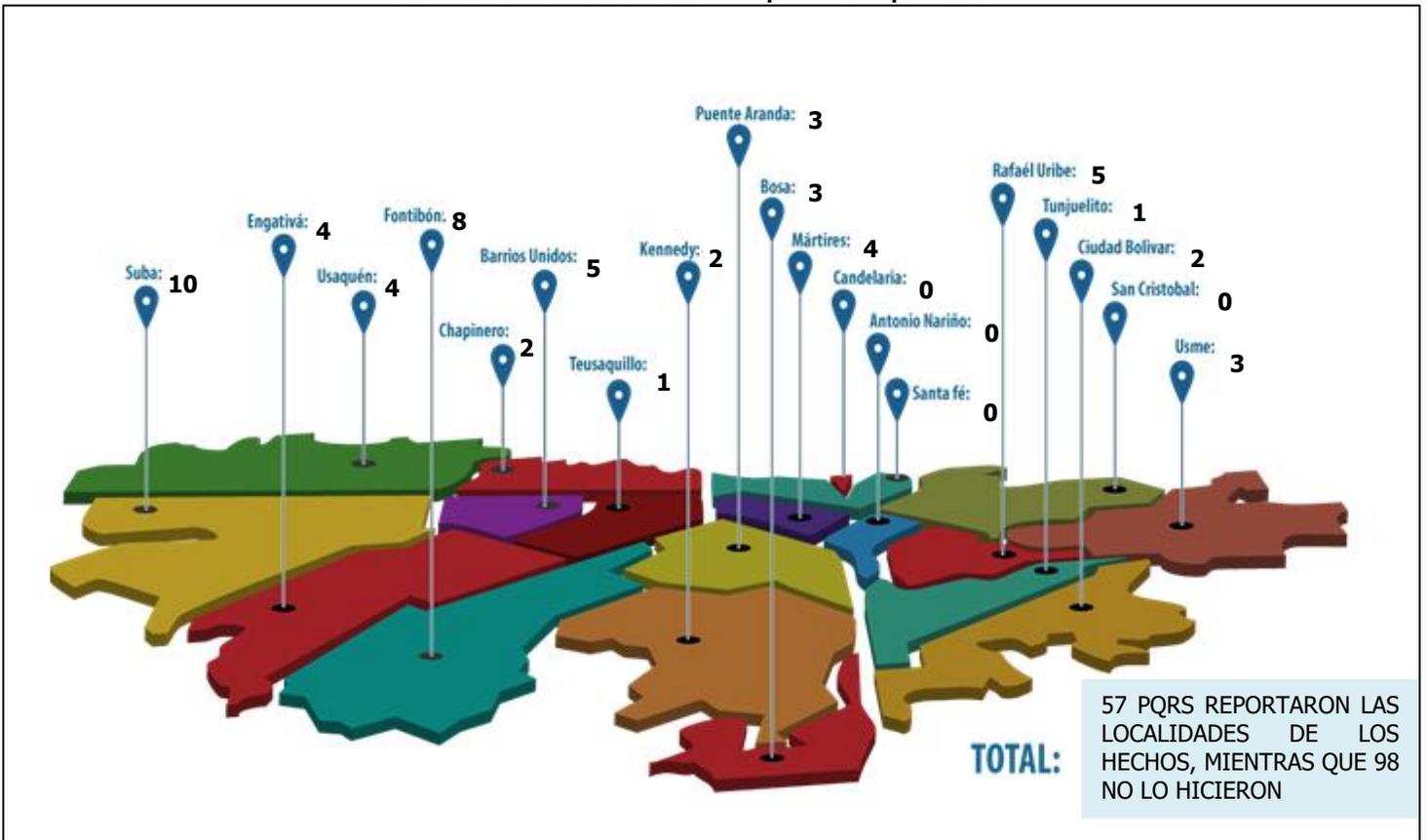


**Tabla N° 1: Canales de Recepción**

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Web	85	54,8%
Email	33	21,3%
Escrito	18	11,6%
Teléfono	15	9,7%
Buzón De Sugerencias	3	1,9%
Presencial	1	0,6%

Por otra parte, los canales "Buzón" y "Presencial" tuvieron poca demanda para este periodo del informe, identificando que la ciudadanía está generando la cultura de manejar los medios tecnológicos implementados por la unidad para hacer sus requerimientos.

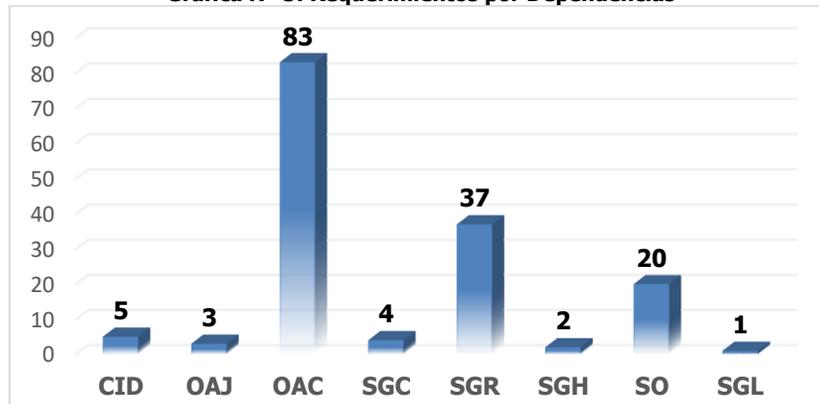
**Gráfica N° 4: Localidades donde se reportaron requerimientos**



En la gráfica No. 4 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Suba y Fontibón mientras que Candelaria, Antonio Nariño, Santafé y San Cristóbal no se identificaron peticiones en estas localidades.



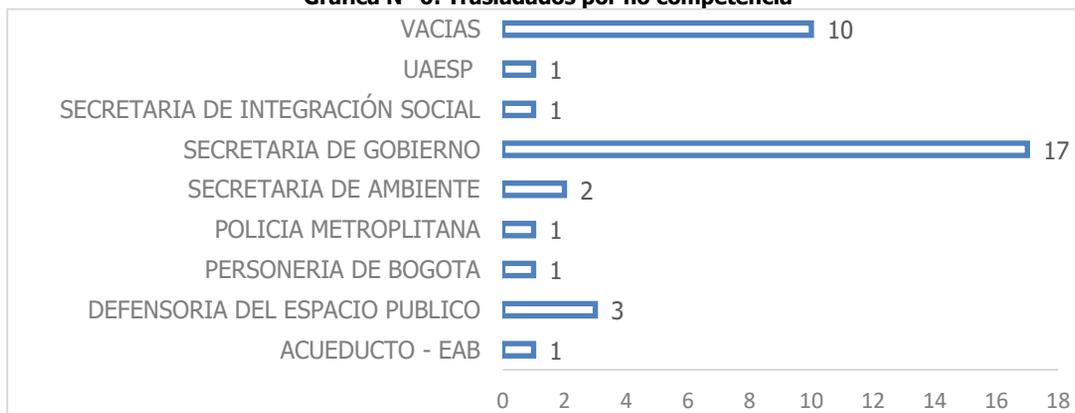
**Gráfica N° 5: Requerimientos por Dependencias**



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 37 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 para su respectiva gestión, sin embargo, se evidenciaron 10 requerimientos los cuales no tienen identificado a que entidad fueron trasladados para su correspondiente trámite.

De igual forma se identificó que estos requerimientos al momento de ser trasladados por parte de la UAECOB ya no son de competencia de esta, por lo cual no se realiza ningún seguimiento que permita evidenciar la respuesta dada por las entidades a las cuales se les traslada el requerimiento.

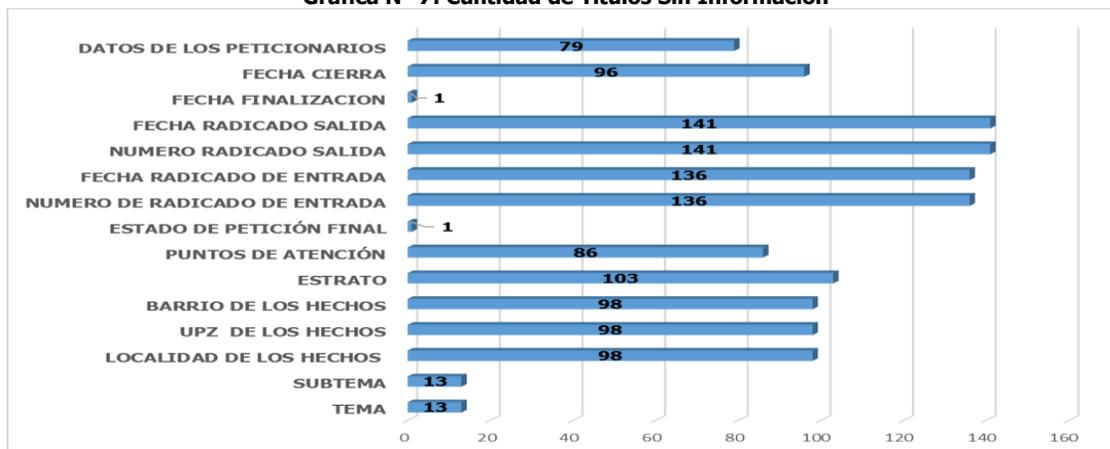


**Tabla N° 2: Radicados con Fecha de Salida**

Numero de Petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha radicado salida
1758122018	2018-07-13	2018-08-01	2018-07-25
1936802018	2018-08-29	2018-09-14	2018-09-03
2096842018	2018-09-07	2018-09-25	2018-09-03
2150172018	2018-09-11	2018-09-25	2018-09-25
1836392018	2018-09-18	2018-10-04	2018-10-01
2362922018	2018-10-26	2018-10-26	2018-10-23
2570332018	2018-10-23	2018-11-09	2018-11-06
2733792018	2018-11-15	2018-12-03	2018-11-20
2752052018	2018-11-21	2018-12-07	2018-12-07
2752202018	2018-11-15	2018-12-03	2018-12-03
2771442018	2018-11-20	2018-11-20	2018-12-11
2797912018	2018-11-20	2018-12-06	2018-12-10
2870432018	2018-12-05	2018-12-21	2018-12-19
2928402018	2018-12-05	2018-12-21	2018-12-20

De los 155 tipos de requerimientos que llegaron a la UAECOB el segundo semestre de 2018, se puede evidenciar que solo 14 de estos presentaron información sobre la fecha del radicado de salida en la cual se respondió el requerimiento recibido. Lo que evidencia un alto grado de información incompleta por parte de los datos arrojados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones dado a que solo el 9.03% posee esta información.

**Gráfica N° 7: Cantidad de Títulos Sin Información**



En la gráfica No. 7 se puede identificar parte de la información que no es diligenciada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones lo que limita a realizar un análisis de información sobre los diferentes requerimientos que llegan a la UAECOB. Las situaciones más destacadas son: En 141 radicados no



se tiene información sobre el número de radicado y su respectiva fecha de generación mediante el cual se dio respuesta al requerimiento, seguido de 136 radicados sin fecha ni radicado de entrada, se observa que no hay un indicador o un patrón que muestre el por qué no se diligenció la información, dado a que dentro de los 155 requerimientos del segundo semestre de 2018 tienen uno o más espacios sin diligenciar, por lo cual se espera que los coordinadores que lideran la atención al ciudadano puedan generar un control o identificar el motivo por el cual se evidencia tal situación.

#### 4. CONCLUSIONES

Una vez revisado los requerimientos allegados a la UAECOB en el segundo semestre de 2018 se evidencia que hay grandes debilidades en cuando al análisis de la información reportada en los diferentes informes emitidos por la Oficina de Atención al ciudadano, dado a que no se genera cruce de la información cuando se realiza el informe semestral con los informes mensuales que elabora el área de Atención al Ciudadano de la unidad.

Por otra parte se revisaron los informes mensuales emitidos por el Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias "Bogotá te Escucha" encontrando observaciones hacia la UAECOB en cuando al cumplimiento del Decreto 371 de 2010 tales como:

- En el Informe de gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital de agosto se evidenció que la UAECOB no presentó el informe correspondiente al mes de Julio de 2018, como se evidencia en las siguientes imágenes

SECTOR	ENTIDAD	JULIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJ E CUMPLIMIE NTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONE S	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUA L DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADA S POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADA S POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	837	450	N.A.	387	53,8%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	24	NO PRESENTÓ INFORME			

FUENTE: [http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos\\_gestion\\_informacion/informe-peticiones-distrito-agosto-2018.pdf](http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-peticiones-distrito-agosto-2018.pdf)



Adicionalmente, es importante mencionar las trece (13) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>2</sup>: Secretaría Distrital de Gobierno, Instituto para la Economía Social - IPES, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS, Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010. A estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

FUENTE:[http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos\\_gestion\\_informacion/informe-peticiones-distrito-agosto-2018.pdf](http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-peticiones-distrito-agosto-2018.pdf)

- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con el reporte contemplado en el Decreto 371 de 2010 (Secretaría Distrital de Gobierno, Instituto para la Economía Social - IPES, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS, Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá,) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.

FUENTE:[http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos\\_gestion\\_informacion/informe-peticiones-distrito-agosto-2018.pdf](http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-peticiones-distrito-agosto-2018.pdf)

- En el Informe de gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital de septiembre se evidenció que la UAECOB presentó observaciones en cuanto al bajo reporte de las peticiones subidas en el sistema SDQS, cargue que debemos hacer de todas las peticiones allegadas a la unidad de conformidad con el Decreto 1071 de 2010 Art. 3, Núm. 3, que establece *"que las entidades del Distrito Capital deben garantizar "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, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas"*, como se evidencia en la siguiente imagen:



En este punto es de gran relevancia resaltar que las entidades que obtuvieron el menor porcentaje de cumplimiento son: Transmilenio S.A (0,6%), Secretaría Distrital de Movilidad (9,3%), IDIGER (22,6%), Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (31,1%), U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá (33,3%), Secretaría Distrital de Planeación (34,7%), Secretaría Distrital de Hacienda (37,7%), FONCEP (41,1%), Capital Salud (41,9%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR (42,0%), Fundación Gilberto Álzate Avendaño (42,7%), Orquesta Filarmónica de Bogotá (42,9%), Instituto para la Economía Social – IPES (48,8%), Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (49,3%), Secretaría Distrital de Integración Social (50,4%), Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC (55,0%).

FUENTE: [http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos\\_gestion\\_informacion/informe-peticiones-distrito-septiembre-2018.pdf](http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-peticiones-distrito-septiembre-2018.pdf)

- En el Informe de gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital de noviembre se evidenció que la UAECOB presentó observaciones en cuanto a la respuesta de fondo que se emite a los peticionarios como se evidencia en la siguiente imagen:

#### Cumplimiento de criterios<sup>5</sup>:

Las cifras muestran que el 96% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de "Coherencia" y "Calidez", el 94% cumplen con el criterio de "Claridad" y el 88% cumplen el criterio de "Oportunidad"; por otra parte; de lo anterior se concluye que el 15% (288 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 23% (450) no cumplen con el "Manejo del sistema".

Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, las cuales se relacionan a continuación:

<sup>4</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de octubre, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

<sup>5</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.  
**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.  
**Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición.  
**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

4222000-FT-177 Versión 04



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</p>	<p><b>INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS EN EL DISTRITO CAPITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES MES DE NOVIEMBRE 2018</b></p>	<p><b>Página 26 de 39</b></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Instituto de Desarrollo Urbano – IDU</li><li>• La Terminal de Transportes.</li><li>• Secretaría Jurídica Distrital.</li><li>• Caja de Vivienda Popular</li><li>• Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC,</li><li>• Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.</li><li>• Secretaria Distrital de Ambiente</li><li>• Fondo de Vigilancia y Seguridad - FVS en liquidación,</li><li>• Capital Salud EPS - S.A.S.</li><li>• Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA.</li><li>• Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.</li><li>• <u>U.A.E Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá.</u></li><li>• SIM Servicios para la Movilidad.</li></ul>		

**FUENTE:** [http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos\\_gestion\\_informacion/informe-peticiones-distrito-noviembre-2018.pdf](http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-peticiones-distrito-noviembre-2018.pdf)

De igual forma se identificó que el informe semestral de PQRS del II semestre del 2018 fue publicado el pasado 1 de abril de 2019.

En cuanto a las condiciones físicas y recurso humano con las que cuenta la UAECOB para la atención al ciudadano se identificó que el tiempo de espera para la atención al usuario está en un promedio de 30 minutos, como también se observó que el personal asignado para dicha labor está conformado por dos turnos de 3 personas cada uno. Sin embargo, estos no son suficientes para el flujo de personas que son atendidas a lo largo de la jornada ni presencial ni telefónicamente generando así riesgos para la oportuna prestación del servicio, es de aclarar que a la fecha se encuentra funcionando el CADE Suba con 1 persona encargada de la atención al ciudadano en un horario de 9:00am a 4:00 pm y el CADE carrera 30 en dos turnos (7:00am – 12:30m y 12:30m a 5:30pm) con dos personas en cada turno.

## 5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar oportuno cumplimiento al Decreto 371 de 2010 con el fin de no generar observaciones por parte de los informes de gestión de peticiones ciudadanas del Distrito Capital Bogotá te escucha
- Se recomienda reportar en el sistema Distrital de peticiones “Bogotá te escucha” la totalidad de los requerimientos allegados a la UAECOB a través de los distintos canales de recepción
- Se recomienda a la Subdirección de Gestión Corporativa agilizar los trámites pertinentes para la contratación del personal encargado para la atención del ciudadano con el fin de evitar traumatismos en la atención de la oficina de Atención al Ciudadano teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 11, numeral 15 del Decreto 555 de 2011.



- Se recalca nuevamente que una vez comparada la matriz arrojada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha" contra los informes mensuales de la Oficina de Atención al Ciudadano, se identificó que varios meses no coincidían el número de peticiones recibidas, 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.
- 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, dado a que estamos reportados dentro de las entidades con fallas en las respuestas brindadas a los ciudadanos.
- Se recomienda realizar estrategias para capacitar a la ciudadanía sobre el diligenciamiento completo de la información solicitada en el sistema para la solicitud de PQRS, cuando esto se realicen directamente por usuario en el sistema.
- Se recomienda realizar mesas de trabajo en donde se permita evaluar el recurso humano vs. la demanda de peticionarios atendidos en la UAECOB y generar los controles necesarios para brindar una adecuada atención y satisfacción al cliente.
- Se recomienda realizar seguimiento y revisión a los informes Distritales generados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha" con el fin de ser identificar las falencias presentadas y generar los controles necesarios para la mitigación de los riesgos que se puedan presentar.
- Se recomienda generar controles en cuanto a la elaboración de los diferentes informes de PQRS generados por la Oficina de Atención al Ciudadano que permita arrojar la misma información cuantitativa en todos documentos.

Con el fin de aclarar las calificaciones que se dieron en el presente seguimiento al mapa de riesgos de gestión, la Oficina de Control Interno expresa su total disposición para atender las inquietudes sobre los resultados ya expuestos y se indica el deseo de realizar mesas de trabajo en las cuales se den recomendaciones puntuales sobre acciones que consideren los diferentes responsables.

**RUBÉN ANTONIO MORA GARCÉS**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Elaboró: Yaneth Rocio Moreno Hernandez – Asistente de Control Interno – Cto 028-2019  
Camilo Andrés Caicedo Estrada - Tecnólogo de Control Interno – Cto 03-2019