

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS
PRIMER SEMESTRE 2021
OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB
Período de Revisión
01-enero al 30 junio 2021**

1. OBJETIVO

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

Adicionalmente se realizó la comparación entre los informes mensuales y semestrales elaborados por la oficina de Atención al Ciudadano con la base de datos de peticiones generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS's recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2021 (1 de enero al 30 de junio). 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 de Quejas y Soluciones los cuales se analizaron entre sí para identificar su coherencia.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021

3.1 Requerimientos Recibidos por entidad

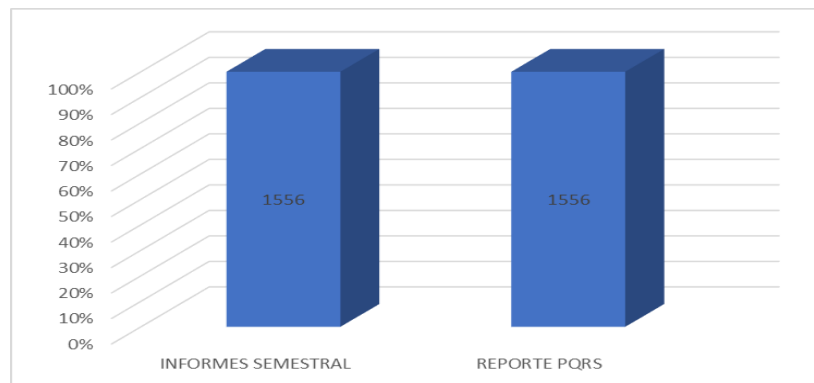
La oficina de Control Interno realizó seguimiento de comparación a los requerimientos recibidos por la UAECOB en el primer semestre del año 2021, tomando como base el reporte arrojado por el SDQS "Bogotá te escucha" el cual es el insumo para el reporte de los informes mensuales y semestrales presentados 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. 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 lo siguiente:



R3DKODE-39

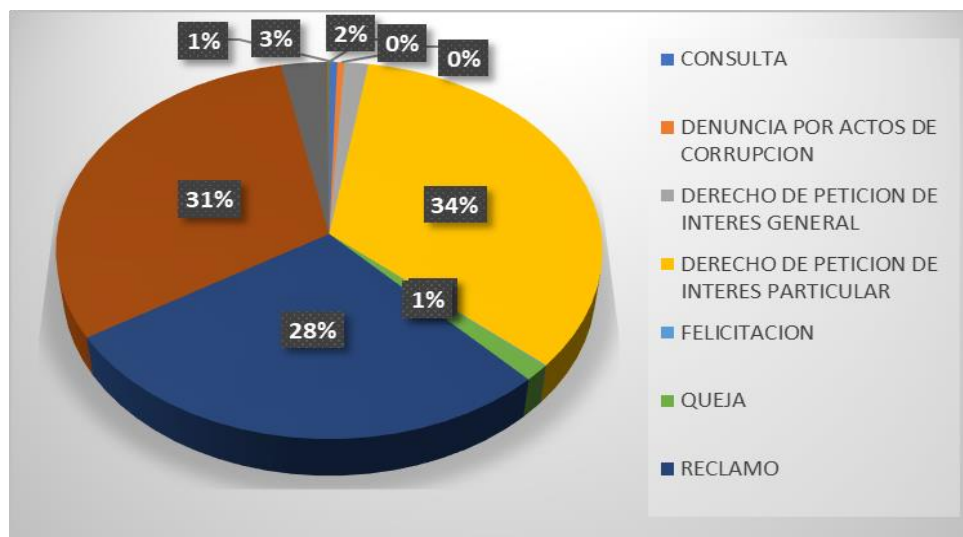
R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales



En la gráfica No. 1 se observa la estadística analizada por la Oficina de Control Interno, en cuanto a la sumatoria de los requerimientos en los informes semestrales reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano (enero a junio), arrojó un total de 1556 requerimientos registrados por la Unidad, y en el informe arrojando por la Secretaria General “Bogotá te escucha” refleja el mismo número de peticiones radicados por la UAECOB, se evidencia una articulación en la información de los reportes al encontrarse una equivalencia en los datos.

Gráfica No. 2: Tipología



R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

De acuerdo a la gráfica No. 2 se puede identificar que los tipos de requerimiento más solicitados son “derechos de petición de interés particular” y solicitud de acceso a la información” con un total de 1008 (65%) requerimientos durante el primer semestre de 2021, las felicitaciones y sugerencias, fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo con un total de 1 y 2 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 que al interior de la Unidad se realiza constantemente capacitaciones a los responsables de la atención con el fin de mejorar la gestión.

Se realizan las encuestas 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/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Informe_satisfacci%C3%B3n_pqrsd_DICIEMBRE_2020.pdf

3.2 Canales de Recepción

Durante el primer semestre de 2021 los ciudadanos disponen de 6 canales de recepción los cuales se pueden observar a continuación:



Dentro de los canales de recepción se observó que los canales más utilizados por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos siguen siendo “E-mail” y “Web”, generando una receptividad por los ciudadanos en cuanto a la tecnología dispuesta por la entidad.



R3DKODE-39

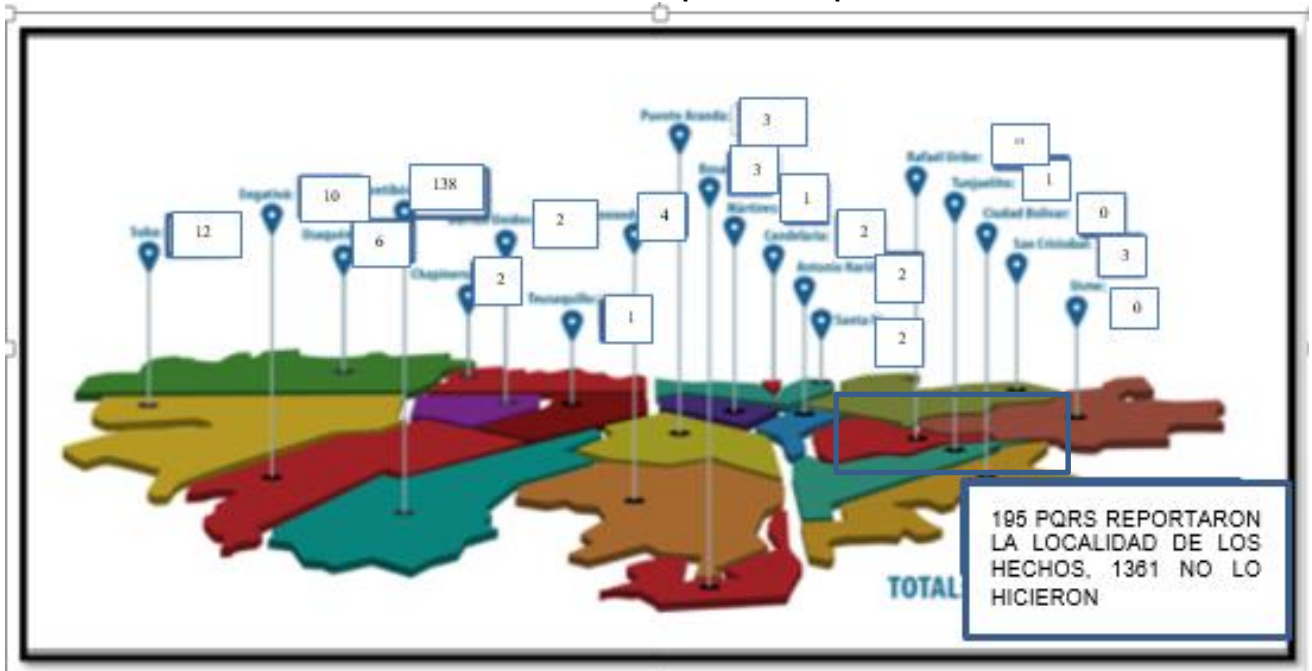
R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

Por otra parte, los canales "telefónico y presencial" no tuvieron demanda para este periodo del informe, debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, se identificó que la ciudadanía está utilizando los medios tecnológicos implementados por la unidad para hacer sus requerimientos.

Mediante la página Web de la Unidad y la línea 195 y en la cartelera de entrada a la Oficina 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

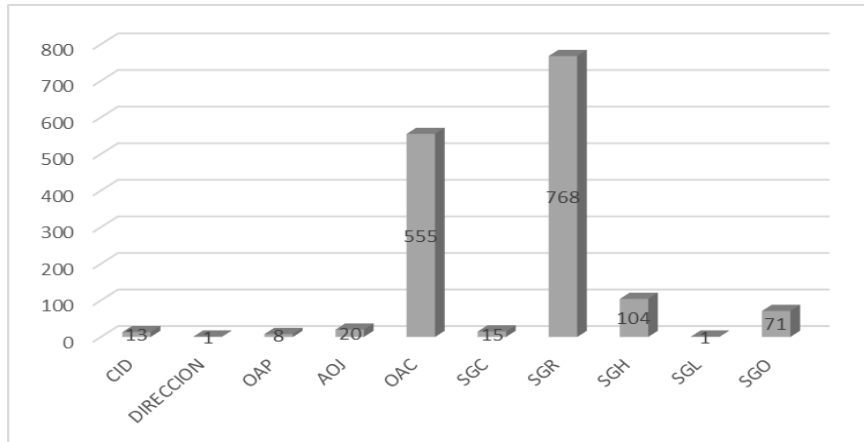


En la gráfica No.3 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Fontibón, y Puente Aranda mientras que Rafael Uribe, Antonio Nariño y Candelaria, no se registraron peticiones.

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

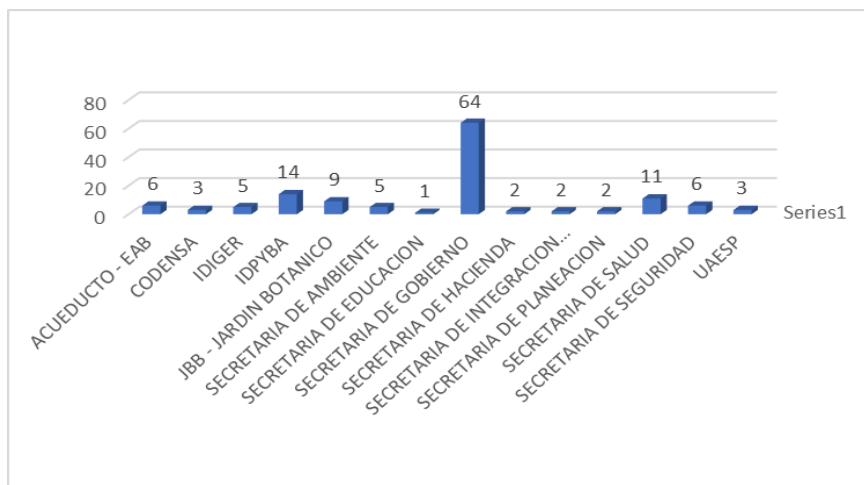
Gráfica No. 4: Requerimientos por Dependencias



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



R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

En la gráfica No. 5 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. 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.

Por otro lado, se analizó el reporte publicado mes a mes por la Secretaria General en el sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, en el cual se mantiene un porcentaje del 100%, en el cumplimiento excepto en el mes de enero el cual fue rechazado, sin embargo, se refleja el cumplimiento con relación a los reportes anteriores.

Se evidenció que para el primer semestre de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.; en los informes gestión de peticiones ciudadanas distrito capital a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, a manera general indica lo siguiente:


 SECRETARÍA GENERAL		INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRIALES FEBRERO - 2021			Página 1 de 53
INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRIALES FEBRERO - 2021					
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	485	Rechazado (Aviso informativo)		N/A
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	171	Rechazado (Aviso informativo)		
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	35	No se evidenció informe en la página de la red		N/A
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	102	No se evidenció informe en la página de la red		N/A
	Veeduría Distrital	294	No se evidenció informe en la página de la red		N/A
TOTAL		26.359	9.503	370	171

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 diciembre 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/02/2021
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 01/02/2021

“ A continuación, en la Tabla No 17 se presenta dicho consolidado para enero/2021, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades; hay que mencionar que para el mes de enero/2021, la Veeduría Distrital reportó dificultades técnicas en el funcionamiento de la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, por lo cual se habilitó la recepción de los informes en cumplimiento al Decreto 371, a través de otros canales, por lo que es posible que algunas de las entidades que no registran el cargue del informe en la página lo hayan realizado a través de otros medios dispuestos por la Veeduría Distrital. No obstante, debido a que el propósito del seguimiento implica comparar las cifras de peticiones registradas en Bogotá te escucha frente al total de peticiones registradas por las entidades incluyendo canales propios, para el presente seguimiento solo se tendrá en cuenta la información de la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos”.

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

Se observa el compromiso por parte de la Entidad al no tener ninguna recomendación, excepto en el mes de enero al ser rechazado el informe como (Avisó Informativo), sin embargo se evidencia que la Veeduría Distrital reportó dificultades técnicas en el funcionamiento de la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

4. CONCLUSIONES

Atendiendo lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "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, se informa que con relación a lo reportado en el semestre anterior se ha realizado con éxito los seguimientos a los trámites de los requerimientos, en cuanto a la oportunidad claridad y cumplimiento de términos en los tiempos de respuesta.

En el primer semestre de año 2021 debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, se identificó que la ciudadanía se ha mantenido en la utilización los canales web y el mail, se evidencia la utilización de los medios tecnológicos implementados por la unidad por la reactivación económica se comienza a manejar la atención personalizada.

Se analizó el reporte publicado mes a mes por el sistema Distrital de Quejas y Sugerencias "Bogotá te escucha", en el cual mantiene un excelente porcentaje en concordancia con los informes reportados.

La metodología empleada por la Entidad para la realización de los informes mensuales para el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 fue actualizada por la Veeduría Distrital el pasado 26 de junio de 2019, mediante la segunda plenaria de la Red Distrital de Quejas en donde se socializó la Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas, y al respecto expresa el siguiente alcance "El alcance del informe, son los momentos de gestión de peticiones de mayor relevancia para la ciudadanía: el registro (creación de la petición), traslados y respuestas definitivas, realizadas a través de Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas o de los sistemas de gestión documental (en los casos que no hay interoperabilidad). En este entendido, la gestión referida a solicitudes de ampliación, aclaración, cierres automáticos, cierres por no competencia, asignaciones, que, si bien es gestión realizada al interior de la entidad, no se reflejará en el informe, pues se encuentra por fuera del alcance".

5. RECOMENDACIONES

- Seguir implementando la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRSD, teniendo en cuenta los términos de respuesta y realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los controles establecidos por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Se recomienda informar a los usuarios, sobre la importancia del diligenciamiento en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Peticiones Bogotá te Escucha, con el fin de no duplicar los requerimientos a las entidades.



R3DkODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

- 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.
- 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.

Atentamente,

RUBÉN ANTONIO MORA GARCÉS

