

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS**  
**PRIMER SEMESTRE 2020**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB**  
**Período de Revisión**  
**01-enero al 30 junio 2020**

## **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 2020, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de información - PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2020.

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 elaborados por la oficina de Atención al Ciudadano y 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 2020 (1 de enero al 30 de junio). 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.

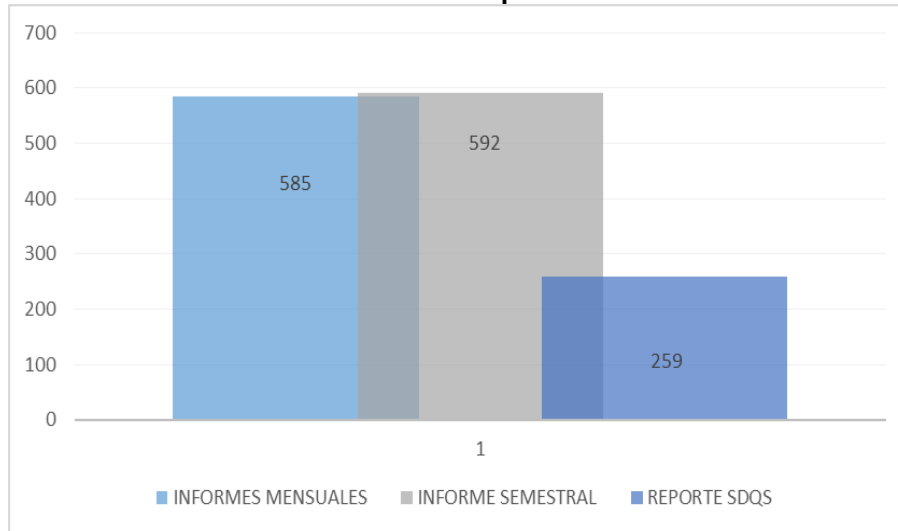
## **3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2020**

### **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 2020, 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:

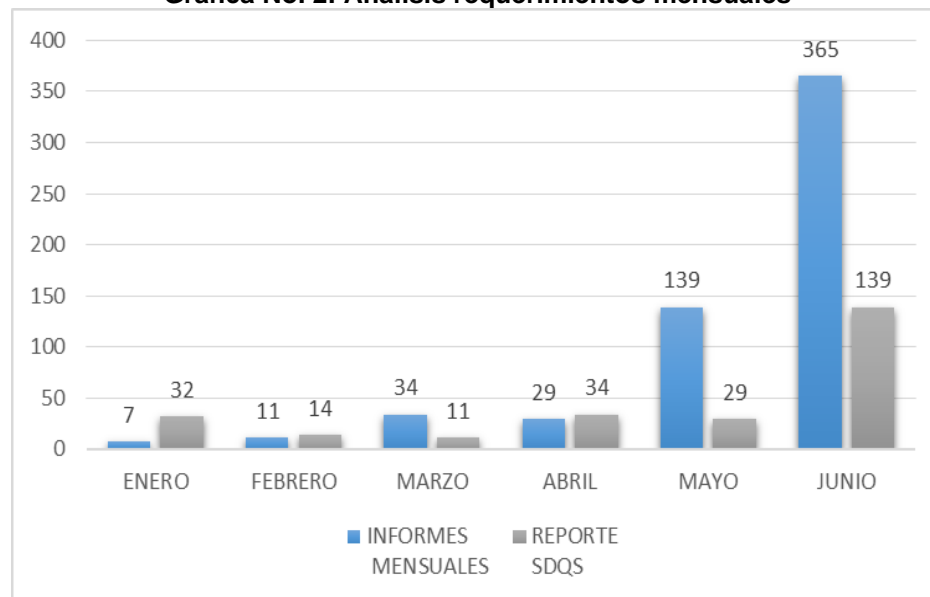


**Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales**



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 reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano (enero a junio) arrojó un total de 585 requerimientos recibidos por la Unidad, mientras que en el informe emitido por la misma oficina, en el I semestre de 2020 se observó que la totalidad fue de 592 requerimientos recibidos, arrojando una diferencia de 7 peticiones menos, sin embargo en el reporte de la Secretaría General “Bogotá te escucha” refleja 259 radicados en la UAECOB. Al respecto, no es claro porque se presenta esta diferencia, por lo tanto, es importante que la entidad cuente con una metodología clara y documentada de la forma de realizar los informes semestrales, además, dentro de estos informes semestrales se explique las posibles diferencias que existan entre los mismos.

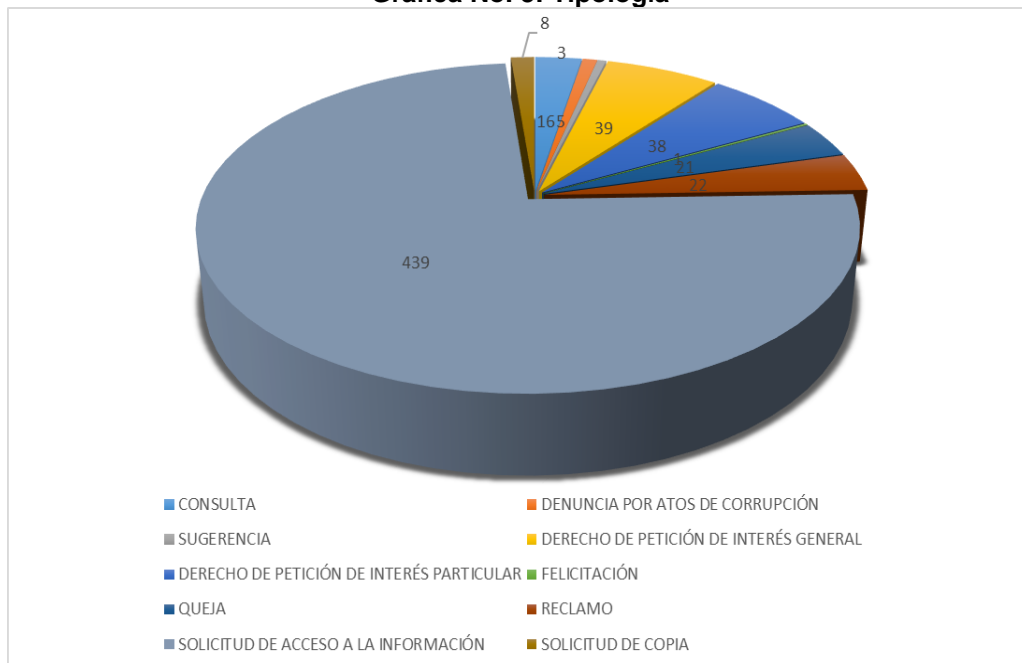
**Gráfica No. 2: Análisis requerimientos mensuales**



De acuerdo a la gráfica No. 2 se realizó el comparativo de los meses enero a junio de 2020 entre los informes mensuales generados por la Oficina de Atención al Ciudadano de la UAECOB y el reporte de la Secretaria General “Bogotá te escucha” en donde se evidencia la variación de las peticiones recibidas a la Entidad. Se observa una diferencia considerable en los meses de mayo y junio, esto dado a que la metodología empleada 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*”.

Es importante que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se evalué la información que se reporta, toda vez que al seguir con las indicaciones de la metodología dada por la Veeduría Distrital está generando que la Entidad este por encima de las estadísticas que arroja la Secretaria General, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, adicionalmente en el resultado de la sumatoria se observa que la diferencia entre lo reportado por la Secretaria General, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la sumatoria de los informes mensuales que se elaboran mes a mes por la Unidad, en donde se evidencia que son más de 300 solicitudes, por lo tanto es importante que se revise la forma de elaboración de los informes y/ o si es el caso solicitar a la Secretaria General capacitación o reunión con el fin de articular la elaboración de estos informes mensuales con los reportados por la Entidad. .

Gráfica No. 3: Tipología



De acuerdo a la gráfica No. 3 se puede identificar que los tipos de requerimiento más solicitado son los “solicitud de acceso a la información” y “derechos de petición de interés general” con un total de 478 (80,7%) requerimientos durante el primer semestre de 2020, y las felicitaciones y sugerencias fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo con un total de 1 y 3 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.

### 3.2 Canales de Recepción

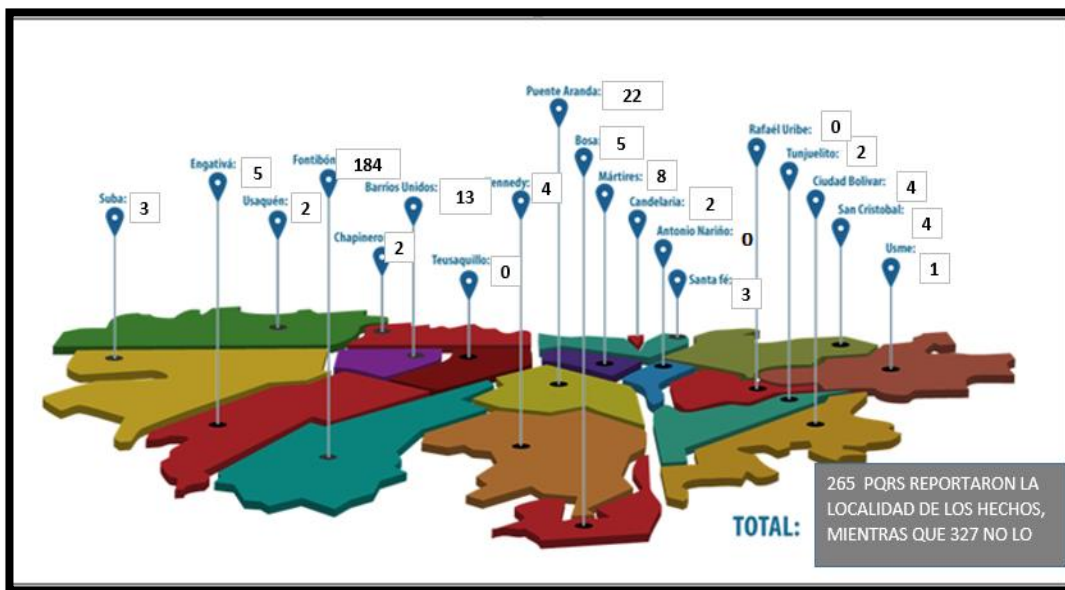
Durante el primer semestre de 2020 los ciudadanos disponen de 6 canales de recepción de los cuales solo se utilizaron 4 canales de recepción los cuales se pueden observar a continuación:



Dentro de los canales de recepción de peticiones se puede identificar que el canal “telefónico” es el medio más utilizado por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos al igual que por E-mail.

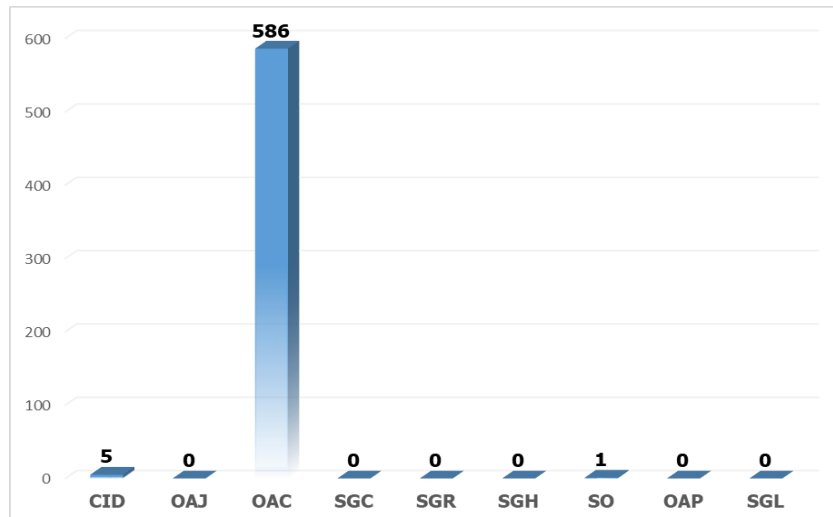
Por otra parte, los canales “escrito” y “presencial” no tuvieron demanda para este periodo del informe, debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, se identificó que la ciudadanía está utilizando los medios tecnológicos implementados por la unidad para hacer sus requerimientos.

**Gráfica No. 4: Localidades donde se reportaron requerimientos**



En la gráfica No. 4 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Fontibón, y Puente Aranda mientras que Teusaquillo, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe, no se registraron peticiones.

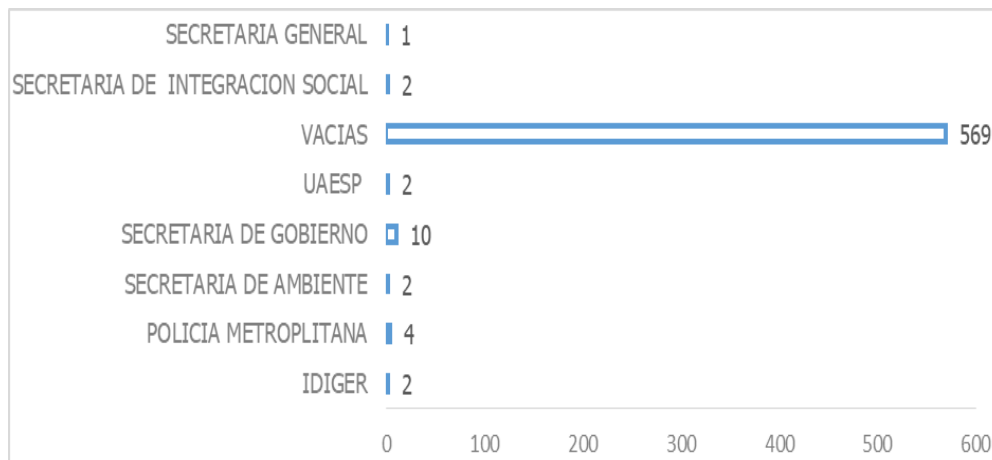
**Gráfica No. 5: Requerimientos por Dependencias**



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. 5 podemos observar que la oficina de Atención al Ciudadano fue 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. 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. 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.


De los 592 tipos de requerimientos que llegaron a la UAECOB en el primer semestre de 2020, se evidencia que la forma elegida por el usuario en el momento de ingreso a la plataforma fue por vía email.

Por otro lado, se analizó el reporte publicado mes a mes por la Secretaría General en el sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, en el cual se mantiene un porcentaje no menos del 50% en promedio, se refleja una mejoría en comparación de los semestres anteriores.

Se evidenció que para el primer semestre de 2020, 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:

*“Cumplimiento de criterios7 : Las cifras muestran que el 95% (2.069) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 92% (1.987) cumple con el criterio de “Claridad”, el 95% (2.054) cumple con el criterio de “Calidez” y el 75% (1.621) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 28% (614 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 5% (115 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”. (2020, Informe gestión de peticiones ciudadanas “referencia, en el distrito cápita Bogotá te escucha a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Velásquez, p.28)*

*“Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las cuales se relacionan a continuación” (2020, Informe gestión de peticiones ciudadanas En el distrito cápita Bogotá te escucha a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Velásquez, p.29)*

 <p>SECRETARÍA GENERAL</p>	<p>GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRIAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - ABRIL 2020</p>	<p>Página 28 de 45</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios Integrales para la Movilidad SIM</li><li>• Sub Red Integrada de Servicios de Salud-Centro Oriente E.S.E –Subred Centro Oriente</li><li>• Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá</li><li>• U.A.E Catastro Distrital - UAECB</li><li>• Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV</li><li>• Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP</li><li>• Universidad Distrital Francisco José de Caldas</li><li>• Vanti Gas Natural</li><li>• Veeduría Distrital</li></ul> <p>A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>		





Por lo anterior se observa que la Entidad no está empleando los parámetros de criterio coherencia, claridad, calidez y oportunidad con que se debe dar respuesta a los peticionarios teniendo en cuenta el lenguaje claro, es importante que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se genere campañas a los referentes de las áreas con el fin de que mejorar el porcentaje que refleja en los informes de la Secretaria General en el sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”

#### 4. CONCLUSIONES

Se analizó el reporte publicado mes a mes por el sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, en el cual se mantiene un buen porcentaje a comparación del semestre anterior.

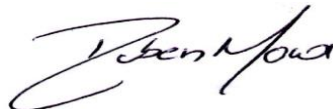
En el primer semestre de año 2020 debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, se identificó que la ciudadanía utilizó el canal telefónico y está utilizando los medios tecnológicos implementados por la unidad.

Se reitera que, una vez revisado los requerimientos allegados a la UAECOB en el primer semestre de 2020, sigue generándose un déficit de la información reportada en los diferentes informes emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, en comparación con lo reportado por el Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, lo cual causa falta de concordancia entre los mismos. Con la metodología adoptada por la Veeduría Distrital, se evidencia que una cantidad de los requerimientos reportados en nuestros informes no son acordes al analizar la información.

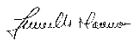
#### 5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener en cuenta las observaciones de mejora brindadas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en cada uno de sus informes con el fin de generar los controles pertinentes en las respuestas con calidad y calidez emitidas por 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.
- Se recomienda dar información 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.

Con el fin de aclarar las recomendaciones y observaciones 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 Hernández – Técnico de la Oficina de Control Interno – Cto 314-2020   
Elaboró: Rubén Antonio Mora Garcés – Jefe Oficina de Control Interno.

