

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS

PRIMER SEMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB

Período de Revisión

01-enero al 30 junio 2024

1. OBJETIVO

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

Adicionalmente se realizó la comparación entre los informes mensuales y semestrales elaborados por el área de Servicio a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa con la base de datos de peticiones generada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS's recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2024 (01 de enero al 30 de junio), el cual 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 Bogotá Te Escucha, los cuales se analizaron entre sí para identificar su coherencia.

De otra parte, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las subdirecciones y oficinas.

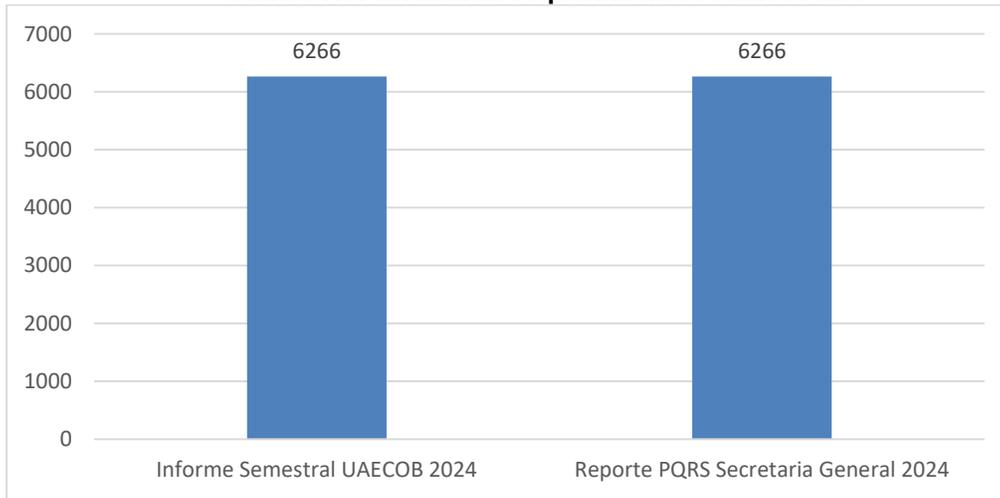
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá cuenta con el procedimiento interno "SC-PR05- TRÁMITE PQRS DE LA CIUDADANÍA" y la aplicación del procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de todas las dependencias de la UAECOB, siendo la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Servicio a la Ciudadanía, la encargada de adelantar el seguimiento y acompañamiento a la implementación, así como a la actualización del mismo.

3.1 Requerimientos recibidos por la Entidad

La oficina de Control Interno realizó seguimiento de confrontación a los requerimientos recibidos por la UAECOB en el primer semestre del año 2024, tomando como base el reporte arrojado por el SDQS "Bogotá te escucha" el cual es el insumo para el reporte de los informes periódicos 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, con los siguientes resultados:

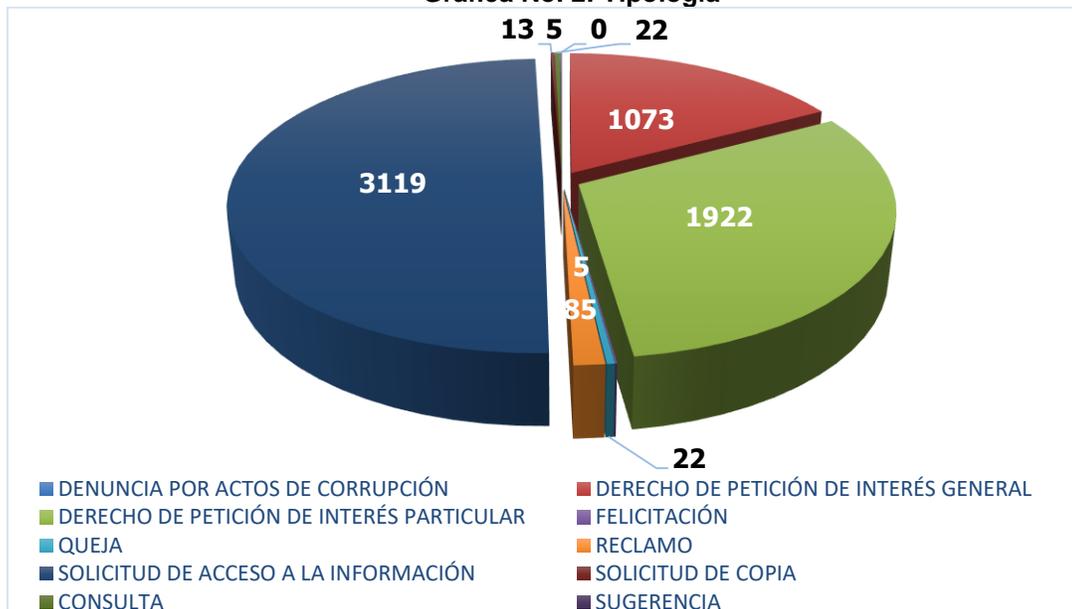
Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales



Fuente: Informe PQRS área Atención al Ciudadano Subdirección de Gestión Corporativa

En la gráfica No. 1 se observa las fuentes analizadas por la Oficina de Control Interno, en cuanto a la sumatoria de los requerimientos en los informes mensuales reportados por el área de Atención al Ciudadano y consolidado en el informe semestral (enero a junio 2024), el cual arrojó un total de 6266 requerimientos recibidos por la Unidad y en el informe arrojado por el Sistema Distrital “Bogotá te escucha” refleja un total de peticiones de 6266 radicados por la UAECOB, las cuales fueron reportadas en el Informe Peticiones Entidades Distritales, se evidencia que los reportes son congruentes.

Gráfica No. 2: Tipología



Fuente: Informe PQRS área Atención al Ciudadano Subdirección de Gestión Corporativa

De acuerdo a la gráfica No. 2 se puede identificar que los tipos de requerimiento más solicitados son “Solicitud de Acceso a la Información” y Derecho de petición de interés particular” con un total de 5041 (80%) requerimientos durante el primer semestre de 2024, las sugerencias, felicitaciones y

denuncias por actos de corrupción, fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo (5 y 0), respectivamente. Lo anterior, conforme a los datos reportados por el área de Atención al Ciudadano.

En cuanto a las quejas y denuncias recibidos por la UAECOB y en cumplimiento de la Política de Operación del procedimiento interno "SC-PR05 - TRÁMITE PQRSD DE LA CIUDADANÍA", se evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual de las veintidós (22) quejas recibidas en el primer semestre/2024 se dio traslado de la siguiente manera: tres (3) para la Oficina de Control Disciplinario Interno, dieciocho (18) para la Subdirección de Gestión del Riesgo y una (1) a Secretaría de Gobierno.

Para el primer semestre del 2024, no se reportaron actos de corrupción.

La Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos, mediante el área de Servicio a la Ciudadanía realiza constantemente capacitaciones a los responsables de la atención con el fin de mejorar la gestión del proceso en la recepción de las PQRS.

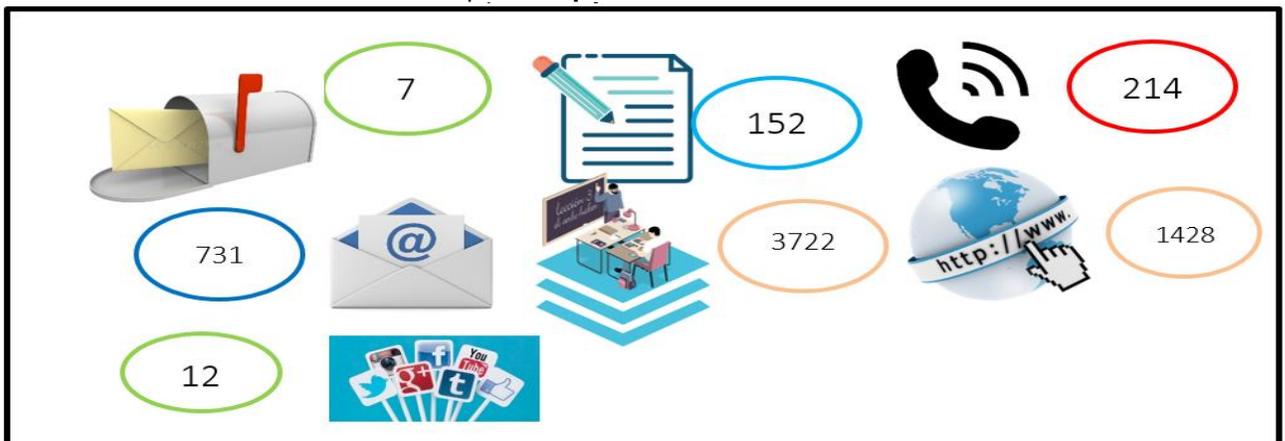
También se realiza encuestas trimestrales de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio que brinda la Entidad, se tabula la información y se publica en la página WEB junto con las respectivas fichas técnicas en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/informes-satisfaccion-pqrsd>

3.2 Canales de Recepción

En el informe correspondiente al primer semestre de 2024 mencionan que los ciudadanos disponen de 7 canales de recepción como se observa a continuación:

Cuadro No. 1
Canales de recepción **requerimientos semestrales**



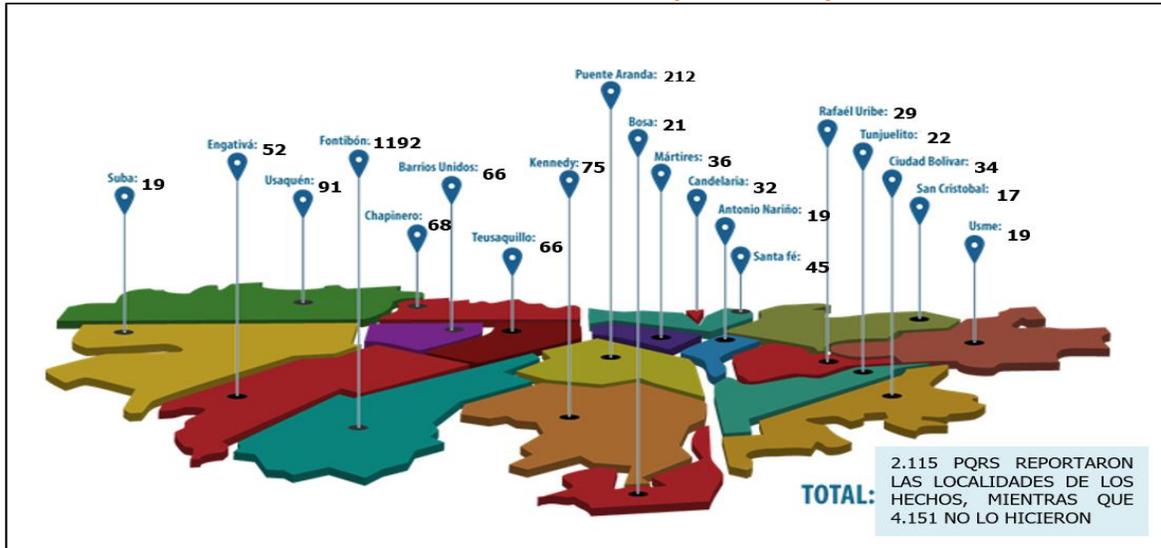
Fuente: Elaboración equipo OCI

Se observó que los canales más utilizados por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos fueron: "Presencial" y "Web", se evidencia la oportuna respuesta a los ciudadanos por parte del equipo que lidera la Subdirección de Gestión Corporativa - área de Servicio a la Ciudadanía.

Por otra parte, los canales “red social y buzón” tuvieron muy poca demanda para este periodo del informe.

Se observa que, mediante la página Web de la Unidad, línea 195 y la cartelera de entrada al área 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: [Información puntos de atención](#).

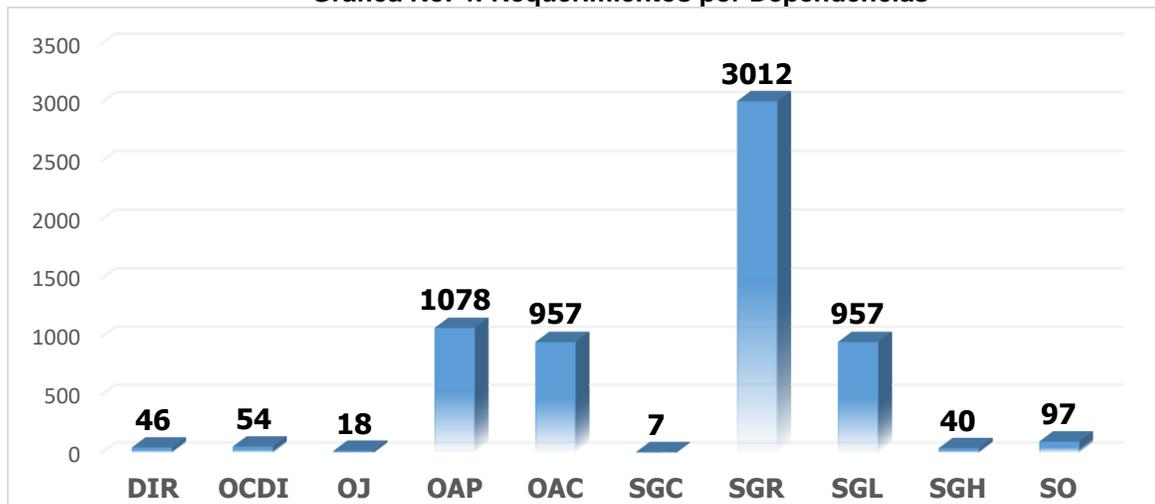
Gráfica No. 3: Localidades donde se reportaron requerimientos



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No.3 podemos observar las localidades donde se hicieron más requerimientos: Fontibón, Usaquén y Puente Aranda, mientras que, en las localidades de Antonio Nariño, Suba, Usme, y San Cristóbal fueron las de menor requerimientos.

Gráfica No. 4: Requerimientos por Dependencias

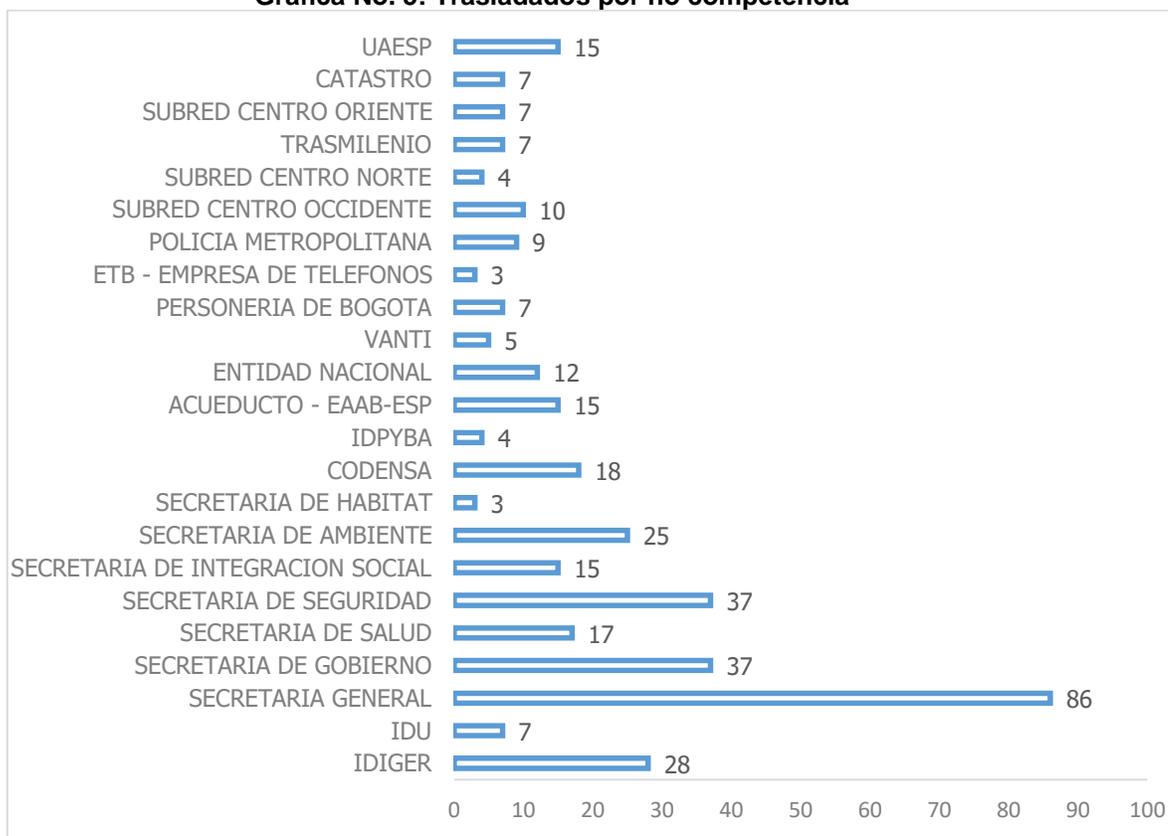


Fuente: Informe PQRS área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa

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 atiende más requerimientos.

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



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No. 5 se puede observar que trescientos setenta y ocho (378) requerimientos que no eran de competencia de la UAECOB fueron trasladados a las entidades respectivas para su gestión.

Por otro lado, se analizó el reporte publicado mes a mes por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, el cual tiene como propósito “determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRS presentadas por la comunidad”, la Entidad mantiene un porcentaje del 100% de cumplimiento en las respuestas, de acuerdo al **“INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES” de la DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**.

Adicionalmente, en el **“INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -**

BOGOTÁ TE ESCUCHA", el cual consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la Entidad.

En los informes recibidos por parte del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha enviados a la Entidad con radicados externos No. 2-2024-6455, 2-2024-9736, 2-2024-12727, 2-2024-15944, 2-2024-18722 y 2-2024-21759 relacionan las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, Así:

Mes	No. De peticiones	Días vencimiento
Enero	1	1 día
Febrero	3	Entre 1 y 243 días de vencimiento
Marzo	4	1 día

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Sin embargo, la Entidad dio respuesta a las solicitudes de los peticionarios, dando cumplimiento numeral 8 del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019.

Dentro de los informes reportados por la Entidad, en el ítem 8 **"TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS DE GESTIÓN)"** se observa el cumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de las Subdirecciones y Oficinas, establecidos por Ley 1437 de 2011.

Conforme a lo dispuesto en la Resolución 1519 del 2020 de MINTIC, el informe será publicado con el diseño accesibilidad Web.

4. CONCLUSIONES

- Según los reportes *"Informe PQRS área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa"*, se evidencia el aforo en la atención presencial y el acompañamiento a los ciudadanos en los diferentes tramites y requerimientos, de igual forma se observa que se cuenta con equipos de cómputo y personal capacitado desde la Subdirección de Gestión Corporativa - área de Servicio a la Ciudadanía quienes aseguran el correcto diligenciamiento en las solicitudes.
- Se observa la actualización de los formatos y procedimientos asociados al proceso de atención al ciudadano, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad.
- Se evidencia la publicación de los informes en la página Web de la Entidad, en el siguiente link: <https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/informe-pqr-denuncias-solicitudes>
- Se identifica que los ciudadanos realizan sus peticiones e identifican las diferentes funciones y alcances de las entidades del distrito, con lo que genera una disminución en las solicitudes a trasladar.

5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar el procedimiento interno *"SC-PR05- TRÁMITE PQRS DE LA CIUDADANÍA"*, en el numeral 8. *DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO*, dentro de las actividades establecidas hacen llamados a numerales que no existen dentro del documento.
- Se recomienda dar oportuno cumplimiento al Decreto 371 de 2010 con el fin de no generar observaciones en los informes de gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital a

través de “Bogotá te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “Se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema”.

- Tener en cuenta las observaciones del “INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA”, con el fin de mitigar el incumplimiento reiterado.
- 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.
- Continuar con el canal de atención telefónico para la atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que brinda la Entidad.
- Se recomienda aprovechar los espacios con la ciudadanía y recordar el completo diligenciamiento del Sistema Distrital de Quejas y Peticiones Bogotá te Escucha.
- Verificar la consistencia de los reportes “*informe estadístico del comportamiento de las PQRS*”, teniendo en cuenta que la información relacionada no corresponde al periodo registrado ítem” 2. *CANALES DE INTERACCIÓN*” del mes de abril, lo que puede generar confusión a la ciudadanía.

Atentamente,



JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO

Elaboró: Yanneth Rocío Moreno- Cto 448-2024 

Revisó: María del Carmen Bonilla- Profesional Especializada 222 grado 20 OCI 