

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2023
OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB
Período de Revisión
01-julio al 31 diciembre 2023

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 allegados por los diferentes canales, así como evaluar la oportuna respuesta emitida en el marco 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 Atención al Ciudadano 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 segundo semestre de 2023 (01 de julio al 31 de diciembre), 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.

Se verificó el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas realizadas por las subdirecciones y oficinas de la Entidad.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

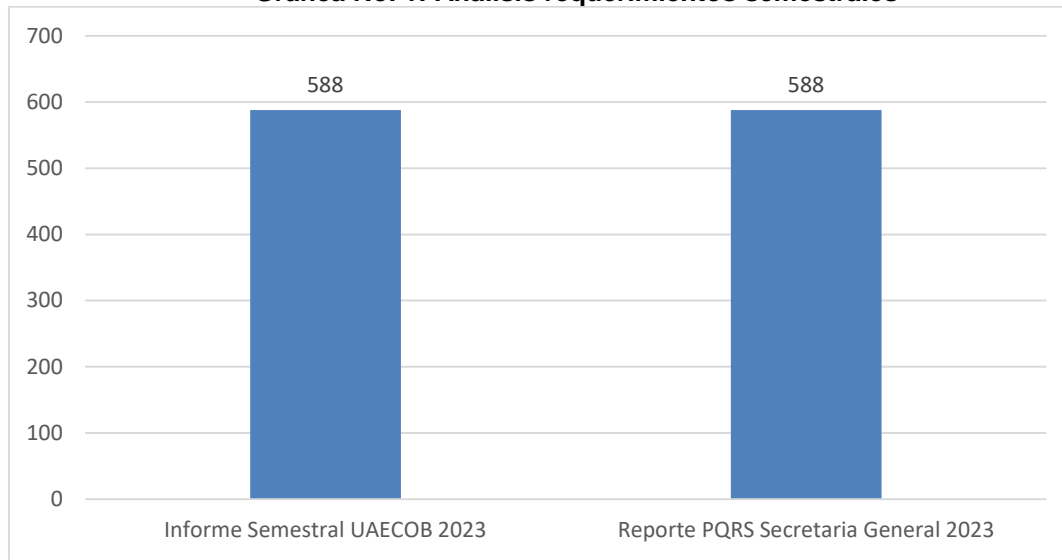
La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá cuenta con el procedimiento interno "SC-PR02 - TRÁMITE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA" y la aplicación del procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de todas las dependencias de la UAECOB, siendo la Subdirección de Gestión 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.

Se observó que los informes publicados en la página Web de la Entidad tienen periodicidad mensual y trimestral.

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 segundo semestre del año 2023, 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:

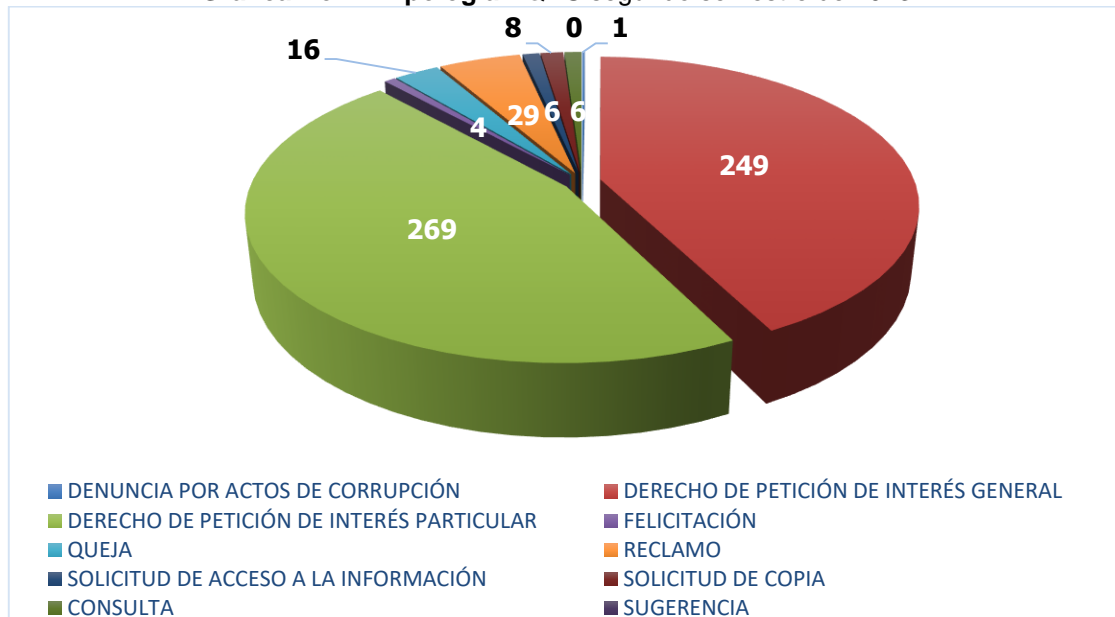
Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales



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 (julio a diciembre 2023), el cual arrojó un total de 588 requerimientos recibidos por la Unidad y en el informe arrojado por el Sistema Distrital “Bogotá te escucha” refleja un total de peticiones de 588 radicados por la UAECOB, las cuales fueron reportadas en el Informe Peticiones Entidades Distritales, se evidencia en cuanto a la cantidad que los datos son congruentes.

Gráfica No. 2: Tipología PQRS segundo semestre de 2023



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 “Derecho de petición de interés particular” y Derecho de petición de interés general” con un total de 518 (88%) requerimientos, las sugerencias y denuncias por actos de corrupción, fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo (0 y 1), 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 los numerales 7 y 8 del punto **4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN** del procedimiento interno “SC-PR02 - TRÁMITE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA”, se presentaron inicialmente (16) quejas de acuerdo a la tipología dada por el peticionario, estas fueron analizadas o evaluadas por la Entidad quien realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente interno; identificando que solamente cinco (5) son quejas, se dio traslado de la siguiente manera: tres (3) para la Subdirección de Gestión Corporativa, cinco (5) para la Oficina de Control Disciplinario Interno, siete (7) para la Subdirección de Gestión del Riesgo y una (1) para Subdirección de Gestión del Operativa.

En relación con las denuncias por actos de corrupción recibidas por la UAECOB y en cumplimiento del numeral 9 ibidem, se evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual, de la única denuncia por actos de corrupción recibida en el segundo semestre de 2023, se trasladó a la Oficina de Control Disciplinario Interno una (1) con numero 4665742023 y está a su vez dio traslado a la empresa Enel Condensa para lo de su competencia.

La Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos, mediante el área de Atención al Ciudadano realiza constantemente capacitaciones a los responsables de la atención con el fin de mejorar la gestión del proceso en la recepción de las PQRS, se cuenta con los registros de asistencia firmada por parte de los ciudadanos.

Se observó que realizan encuestas trimestrales de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio que brinda la Entidad, tabulan la información y la publican en la página WEB junto con las respectivas fichas técnicas, lo anterior se puede observar en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

3.2 Canales de Recepción

Durante el segundo semestre de 2023, se observó que los ciudadanos disponen de 6 canales de recepción como se observa en el siguiente cuadro:

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



Fuente: Elaboración equipo OCI

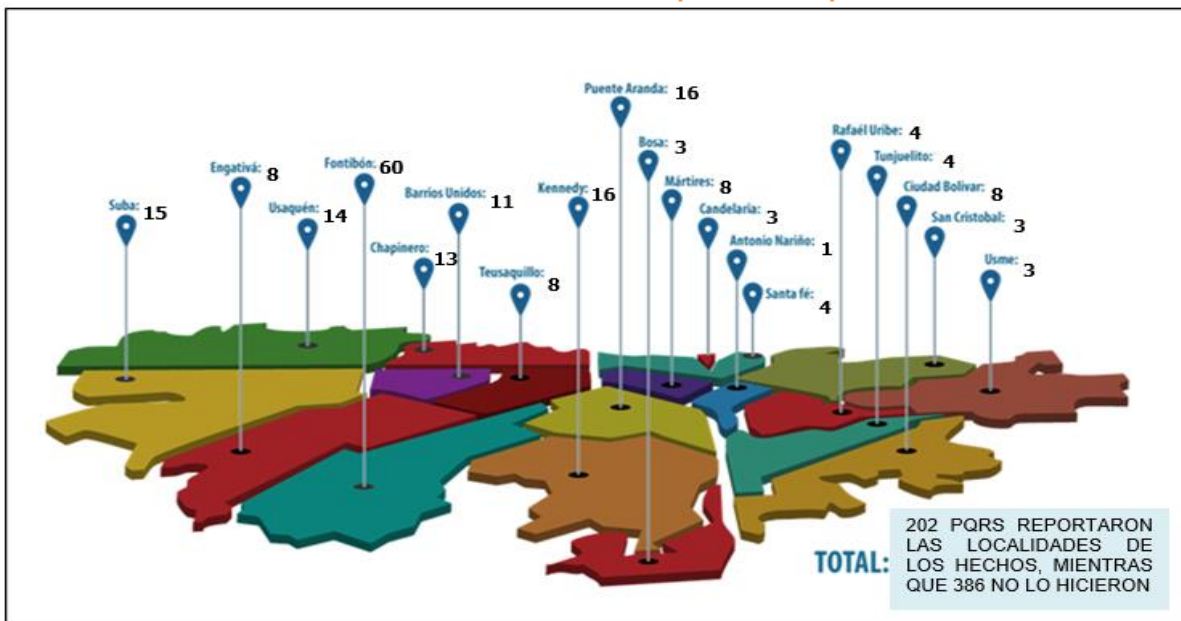
Dentro de los canales de recepción se observó que los más utilizados por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos siguen siendo “E-mail” y “Web”, (323 y 205, respectivamente) generando una receptividad por los ciudadanos los cuales prefieren los medios tecnológicos implementados en cuanto a la tecnología dispuesta por la Entidad; se corroboró la oportuna respuesta a los ciudadanos que optan por realizar sus requerimientos en estos dos (2) canales, de acuerdo a 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.

Por otra parte, los canales “telefónico y buzón” tuvieron muy poca demanda en el periodo evaluado.

Se comprobó que mediante la página Web de la Unidad, la 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](#).

Adicionalmente la Entidad dispuso del portal de servicios, a través del cual, y en marco del principio de corresponsabilidad la ciudadanía puede auto gestionar sus trámites, ingresando al link [Portal de Servicios](#) y realizar el proceso respectivo.

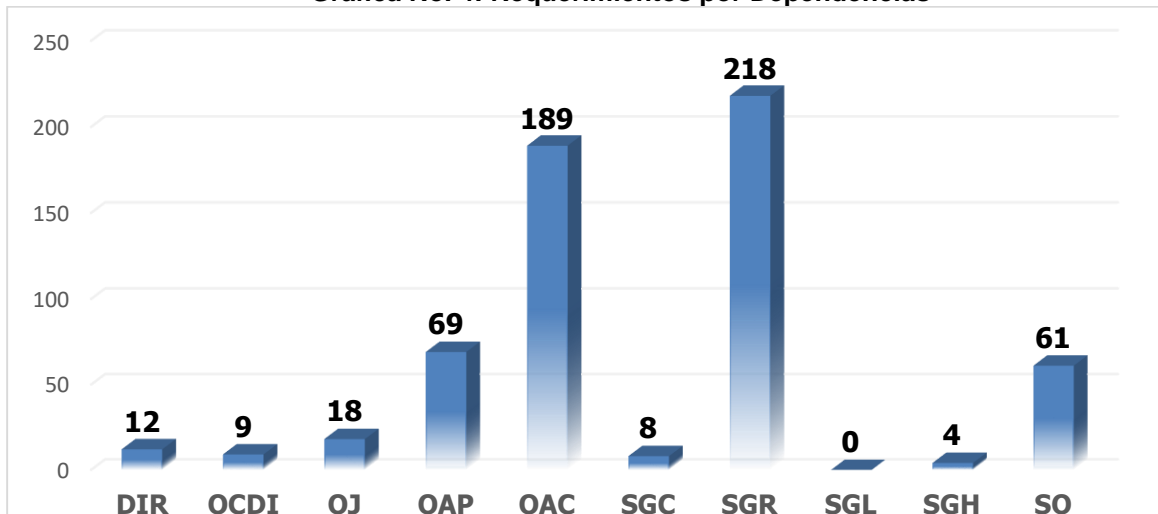
Gráfica No. 3: Localidades donde se reportaron requerimientos



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No.3 podemos observar que las localidades que demandaron más requerimientos fueron Fontibón, Kennedy y Puente Aranda, mientras que las localidades de Antonio Nariño, Bosa, Usme, Candelaria y San Cristóbal presentaron menos requerimientos.

Gráfica No. 4: Requerimientos por Dependencias

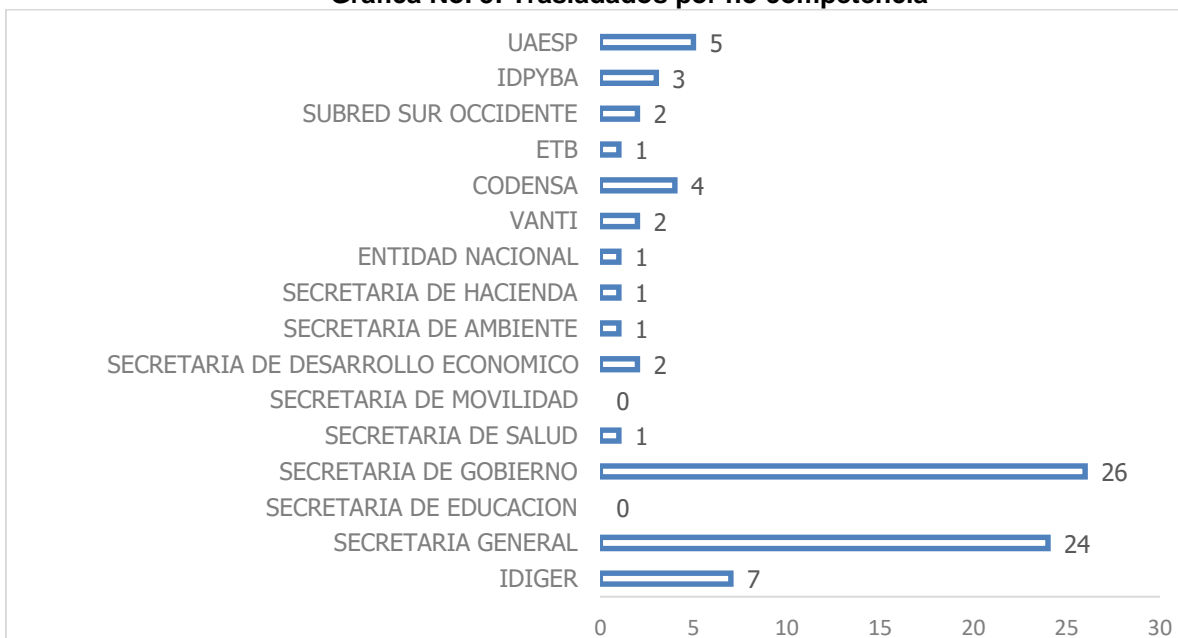


Fuente: Informe PQRS área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa

Se observó que al interior de la Entidad los diferentes requerimientos (588) 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 concentró el mayor número de requerimientos (37%).

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 los requerimientos que no fueron de competencia de la

UAECOB fueron trasladados a las entidades respectivas para su gestión, de manera oportuna.

Por otro lado, se analizó el reporte publicado mes a mes por la Secretaría 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 y con base en el **“INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA”**, que emite la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera mensual, 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, la UAECOB formula los respectivos planes de mejoramiento con el propósito de dar respuesta a las solicitudes de los peticionarios, dando cumplimiento al numeral 8 del Artículo 35 de la Ley 734 de 2022.

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, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

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

4. CONCLUSIONES

- La Subdirección de Gestión Corporativa - área Atención al Ciudadano adelanta diferentes estrategias con las dependencias de la Entidad con el fin de seguir dando respuesta de manera oportuna y sustancial a las PQRS interpuestas por los ciudadanos.
- Se identifica que los ciudadanos realizan sus peticiones e identifican las diferentes funciones y alcances de las entidades del distrito, lo que genera una disminución en las solicitudes a trasladar.

5. RECOMENDACIONES

- 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**.
- 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.
- 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.

- 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.
- Importante aprovechar los espacios con la ciudadanía con el fin de insistir en la importancia de diligenciar todas las casillas del formato establecido en el Sistema Distrital de Quejas y Peticiones Bogotá te Escucha, cuando requieren presentar un PQRS.

Atentamente,



JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Yanneth Rocío Moreno- Cto 076-2024 

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