

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021

### OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB Período de Revisión

01-julio al 31 diciembre 2021

#### 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 claridad, calidad, 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 de Quejas y Soluciones.

#### 2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS's recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2021 (01 de julio al 31 de diciembre 2021) y 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.

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

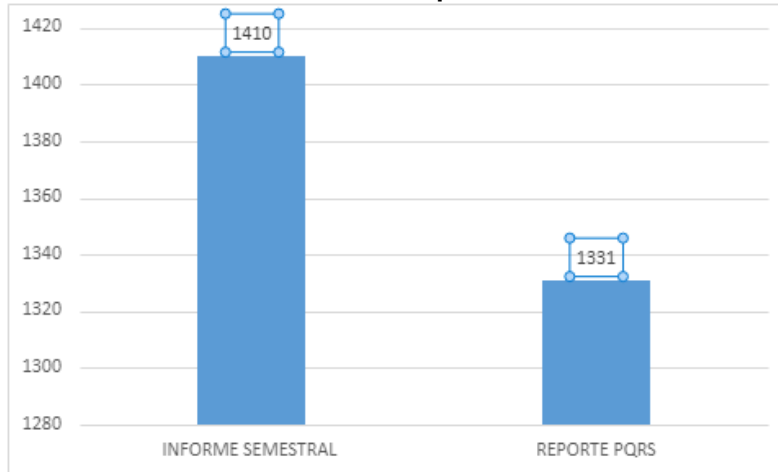
La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá cuenta con el procedimiento interno "SC-PR02 - TRÁMITE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA". La aplicación del procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de todas las dependencias de la UAECOB, siendo la Subdirección de Gestión 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. De igual forma, se indica que los informes tendrán una periodicidad mensual y trimestral reportados en la página web.

##### 3.1 Requerimientos recibidos por la Entidad

La oficina de Control Interno realizó seguimiento de comparación a los requerimientos recibidos por la UAECOB en el segundo 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 el área de Atención al Ciudadano y la base de datos arrojada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, encontrando lo siguiente:



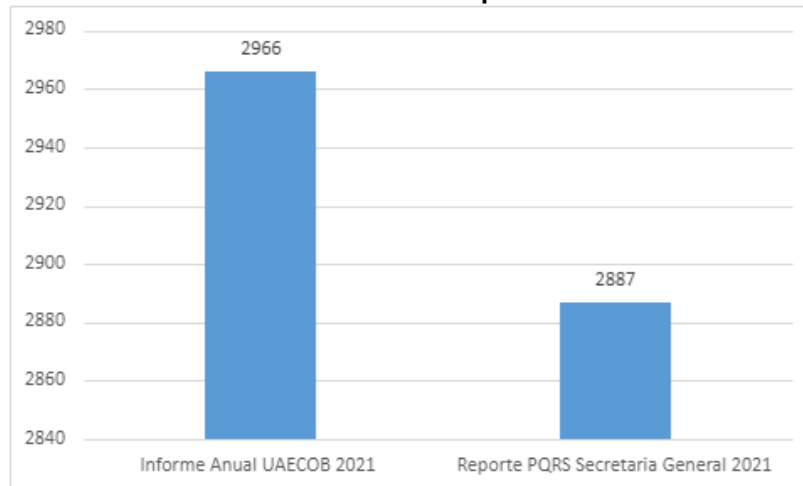
**Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales**



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

En la gráfica No. 1 se observa la incompatibilidad entre las fuentes analizadas por la Oficina de Control Interno, en cuanto a la sumatoria de los requerimientos en los informes semestrales reportados por el área de Atención al Ciudadano ( julio a diciembre 2021), el cual arrojó un total de 1410 requerimientos recibidos por la Unidad y en el informe arrojado por la Secretaria General “Bogotá te escucha” refleja un total peticiones de 1331 radicados por la UAECOB, generando una diferencia del 5,6% (79); es de aclarar que la Secretaria General no realiza ninguna observación al respecto.

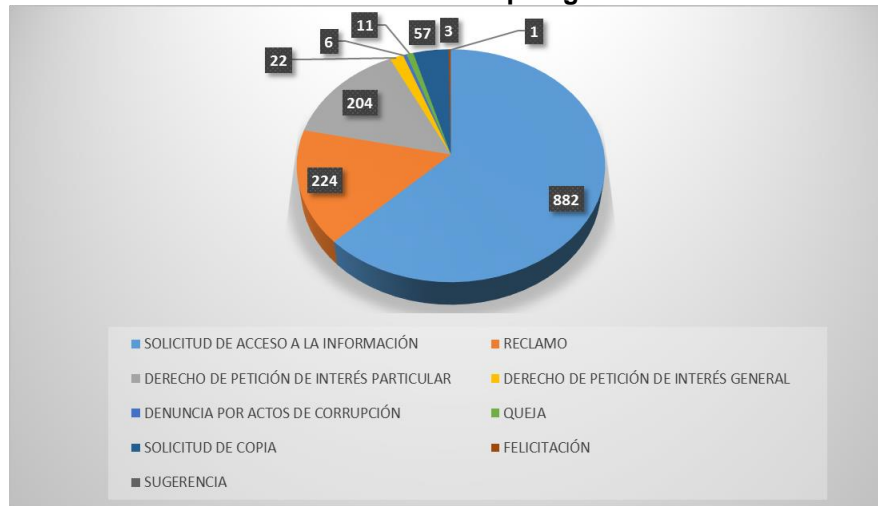
**Gráfica No. 2: Comparativo anual**



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

En la gráfica No. 2 se observa el registro comparativo anual, sobre los resultados arrojados por la Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos y la secretaria general “Bogotá te escucha”.

Gráfica No. 3: Tipología



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

De acuerdo a la gráfica No. 3 se puede identificar que los tipos de requerimiento más solicitados son “reclamo” y solicitud de acceso a la información” con un total de 1106 (78,43 %) requerimientos durante el segundo semestre de 2021, las felicitaciones y sugerencias, fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo (3 y 1), respectivamente. Lo anterior, conforme a los datos reportados por el área de Atención al Ciudadano.

En cuanto a las quejas y reclamos 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 evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual de las once (11) quejas recibidas en el segundo semestre/2021, se trasladaron cuatro (4) para el área de Control Interno Disciplinario, dos (2) para instancias externas y las restantes cinco (5) no correspondían a la tipología de Queja, aunque se direccionaron a dependencias internas de la Entidad.

En relación a las denuncias por actos de corrupción recibidas por la UAECOB y en cumplimiento del numeral 9 ibídem, se evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual de las seis (6) denuncias por actos de corrupción recibidas en el segundo semestre/2021, fueron trasladadas a las instancias correspondientes, para lo de su competencia. 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 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:

[Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias](#)

### 3.2 Canales de Recepción

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



Fuente: Elaboración equipo OCI

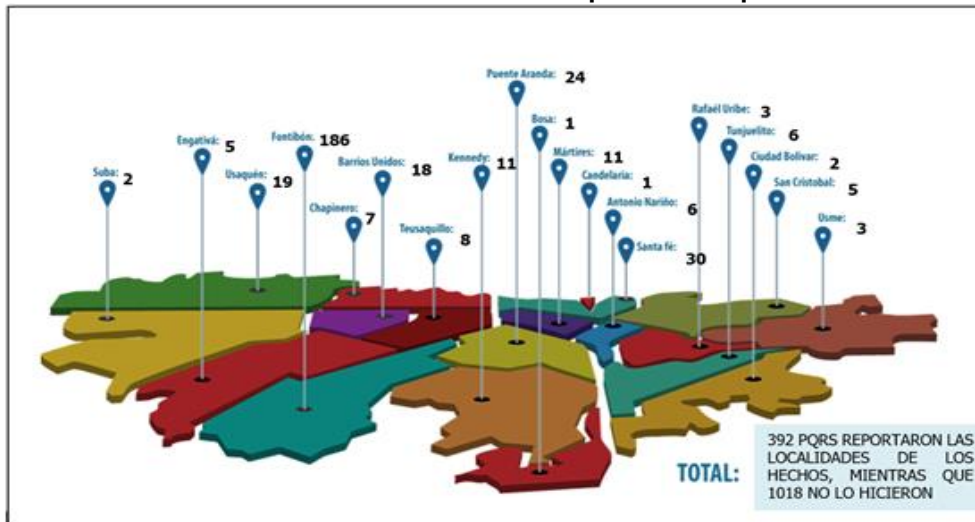
Dentro de los canales de recepción se observó que los más utilizados por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos siguen siendo “E-mail” y “Web”, generando una receptividad por los ciudadanos los cuales prefieren los medios tecnológicos implementados en cuanto a la tecnología dispuesta por la entidad, al radicar sus diversas peticiones.

Por otra parte, los canales “telefónico y buzón” tuvieron muy poca demanda para este periodo del informe. Debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, se hace notable que la atención presencial se viene recuperando en forma lenta entre los medios más usados por los usuarios (Primer semestre/2021: 03; Segundo semestre/2021:42).

Mediante la página Web de la Unidad y la línea 195 y en 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:

### [Servicio al Ciudadano](#)

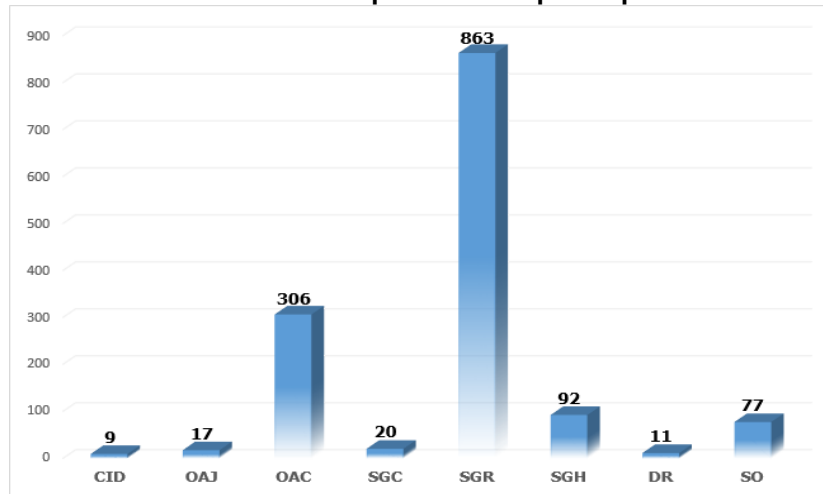
**Gráfica No. 4: Localidades donde se reportaron requerimientos**



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No.4 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Fontibón, y Puente Aranda mientras que Bosa, La candelaria y Ciudad Bolívar se registraron muy pocas peticiones.

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



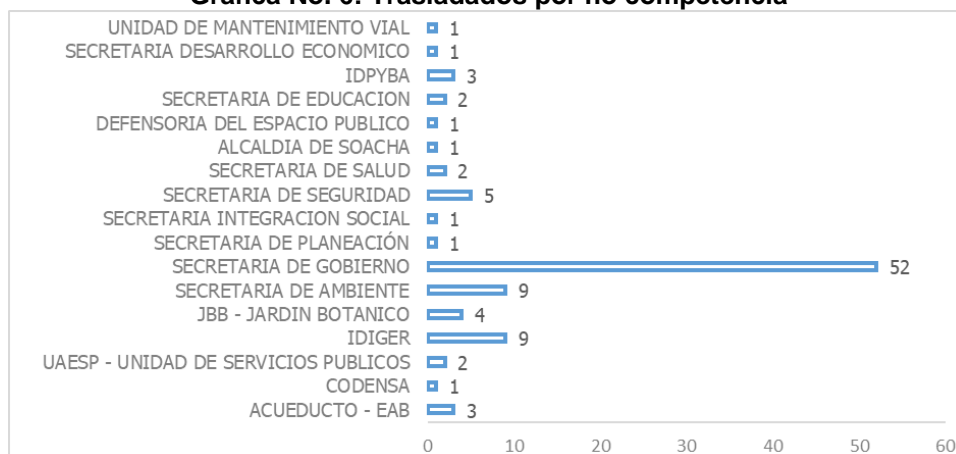
Fuente: Informe PQRS área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa

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. 5 podemos observar que la Subdirección de Gestión del Riesgo es el área que tuvo más requerimientos a cargo.

Se sugiere revisar el derecho de petición No. 2840472021, el cual fue recibido por medio telefónico a la línea 195 y cuenta con respuesta definitiva, sin embargo, al confrontar el filtro de "registrada", no figura en la base de datos.

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**




Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No. 6 se puede observar que los requerimientos que no fueron 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 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”, y la Entidad mantiene un porcentaje del 100% de cumplimiento en las respuestas.

De igual forma, para el segundo semestre de 2021, en los informes de gestión de peticiones ciudadanas del Distrito Capital a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, de manera general, para los meses de julio, agosto, noviembre y diciembre, se repite la observación:

 <p>SECRETARÍA GENERAL</p>	<b>INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO - 2021</b>	<b>Página 1 de 51</b>
---	---	-----------------------

*“ Se solicita a las entidades (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría General, U.A.E. Catastro Distrital, Secretaría Distrital del Hábitat, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, U.A.E. de Servicios Públicos-UAESP, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, Defensoría del Espacio Público-DADEP, Servicios Integrales para la Movilidad-SIM, Secretaría Distrital de Planeación, Transmilenio, Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá, Secretaría Jurídica Distrital, Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de las Artes-IDARTES, Secretaría Distrital de Movilidad, Sub Red Suroccidente, Universidad Distrital, Instituto para la Economía Social-IPES, Sub-Red Sur) que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”, subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, toda vez que se recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo”.*

El presente informe y conforma a lo dispuesto en la Resolución 1519 del 2020 de MINTIC, será publicado con el diseño accesibilidad Web, para que las personas con algún tipo de discapacidad y/o de edad avanzada puedan hacer uso de las páginas Web de la Entidad.

#### 4. CONCLUSIONES

- Se da cumplimiento a los trámites y términos de los requerimientos, en cuanto a la oportunidad y claridad de las respuestas, conforme a las evidencias aportadas.
- En el segundo semestre del año 2021, se identificó que la ciudadanía ha mantenido la utilización de los canales email y web, atendiendo las diferentes contingencias presentadas como consecuencia de la emergencia ambiental y sanitaria generada por el Covid-19.
- Al analizar el reporte publicado mes a mes por el Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, se conserva un buen nivel de cumplimiento al obtener un porcentaje del 100% en concordancia con los informes reportados en años anteriores.



- El área ha fortalecido la gestión en la atención de las PQRS, las cuales se evidencian en el presente informe.

## 5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda acoger las observaciones de la Veeduría Distrital (Oficio 20225000005301) y participar de las reuniones y actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y de los nodos, dada la alerta preventiva por la no asistencia en los meses de septiembre y diciembre de 2021.
- 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”, para lo cual es importante generar al interior del área de Atención al Ciudadano las acciones pertinentes para dar cumplimiento al mencionado decreto.
- Seguir implementando la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRS, teniendo en cuenta los términos de respuesta y realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los controles establecidos por parte del área de Atención al Ciudadano.
- Fortalecer los procesos de capacitación encargados del proceso de radicación y clasificación de las diferentes peticiones (quejas, sugerencias y reclamos), con el fin de mitigar las recomendaciones realizadas por la Secretaría General.
- Se recomienda informar a los usuarios, sobre la importancia del diligenciamiento completo en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Peticiones Bogotá te Escucha, con el fin de no duplicar los requerimientos a las entidades.
- 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.

Atentamente,



**JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO**

Elaboró: Grupo OCI - Yanneth Rocío Moreno

Camilo Andrés Caicedo Estrada

