

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS

### SEGUNDO SEMESTRE 2024

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB

#### Período de Revisión

01-julio al 31 diciembre 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 en el segundo semestre de 2024 (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, estos fueron analizados entre sí para identificar su coherencia.

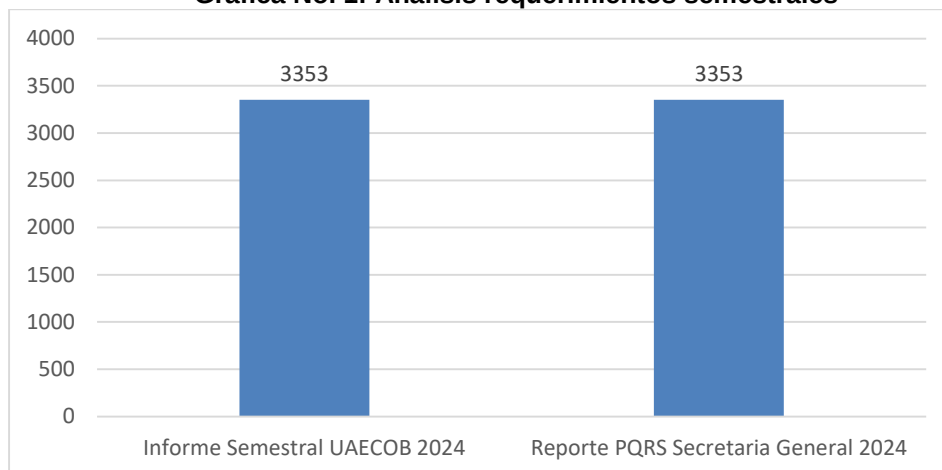
### 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá cuenta con el procedimiento interno “SC-PR05- TRÁMITE PQRS DE LA CIUDADANÍA” cuya aplicación 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 segundo 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; a continuación, los resultados:

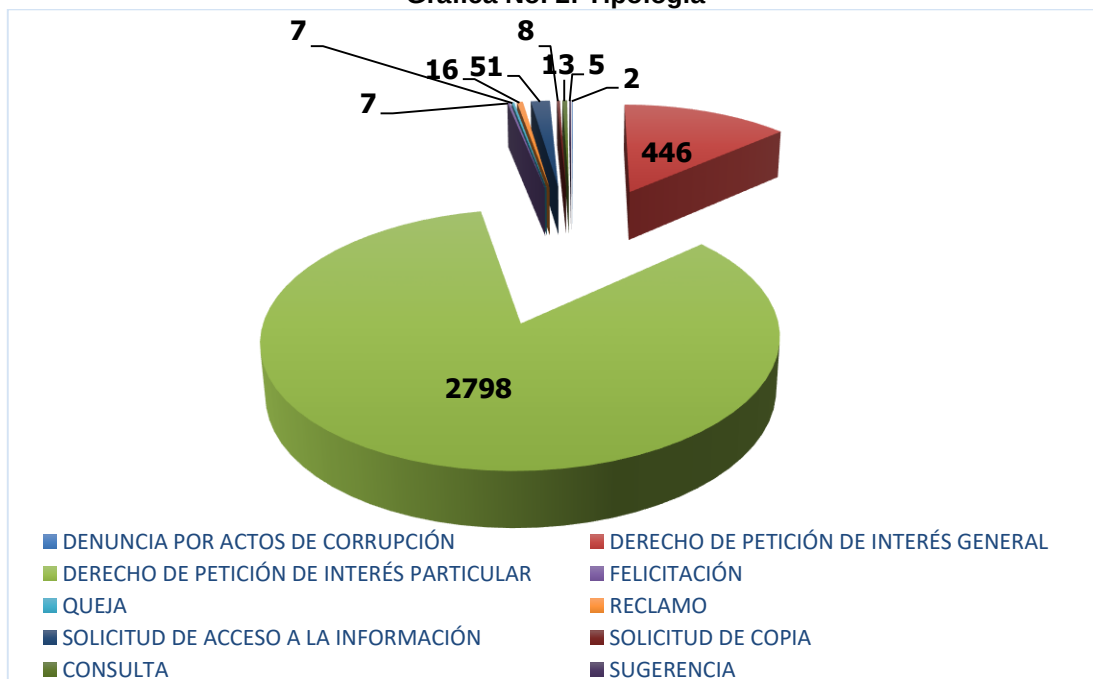
**Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales**



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 2024), el cual arrojó un total de 3.353 requerimientos recibidos por la Unidad y en el informe arrojado por el Sistema Distrital “Bogotá te escucha” refleja un total de peticiones de 3.353 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

En la gráfica No. 2 se puede identificar que los tipos de requerimiento más solicitados son “Derecho de petición de interés particular (2.798)” y “Derecho de petición de interés general (446)” con un total de 3.244 que equivalen al 97% de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2024; las felicitaciones, sugerencias, y denuncias por actos de corrupción, fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo (7,5 y 2), 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 PQRSO DE LA CIUDADANÍA”, se evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; teniendo en cuenta que de las siete (7) quejas recibidas en el segundo semestre del 2024 gestionaron de la siguiente manera: trasladaron una (1) para la Oficina de Control Disciplinario Interno (Servidor público), una (1) para la Subdirección de Gestión Corporativa y cinco (5) para la Subdirección de Gestión del Riesgo.

En relación con las denuncias por actos de corrupción recibidas por la UAECOB y en cumplimiento del numeral 4.7.21. ibídem, se evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual, de las dos (2) denuncias por actos de corrupción recibidas en el segundo semestre de 2024, fueron trasladadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia.

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:

#### [Informes de Satisfacción](#)

### 3.2 Canales de Recepción

En el informe correspondiente al segundo 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: “web, presencial y Email” 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, se evidenció que los canales “buzón y red social” presentaron baja demanda para este periodo del informe.

Se corrobora 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:

[Servicio a la Ciudadanía.](#)

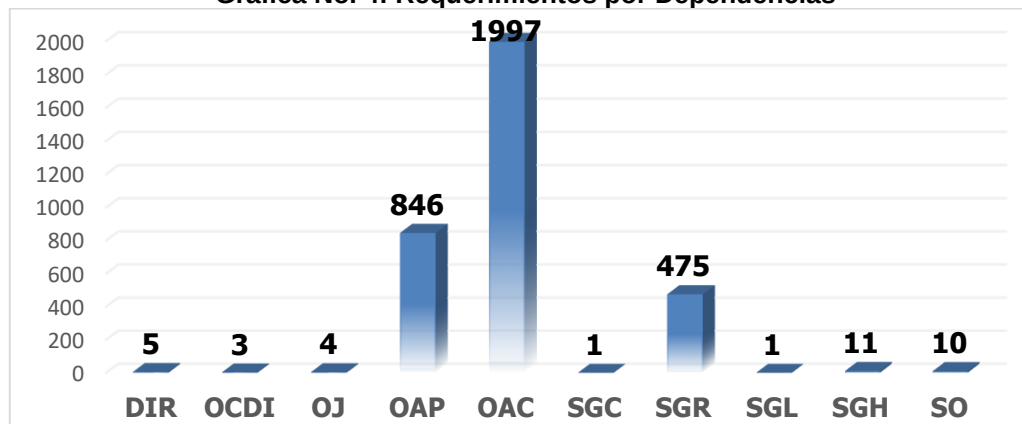
**Gráfica No. 3: Localidades donde se reportaron requerimientos**



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No.3 podemos observar las localidades donde demandaron más requerimientos: Suba, Usme, Usaquén y Engativá, mientras que, en las localidades de Santafé y Rafael Uribe, presentaron menos requerimientos.

**Gráfica No. 4: Requerimientos por Dependencias**

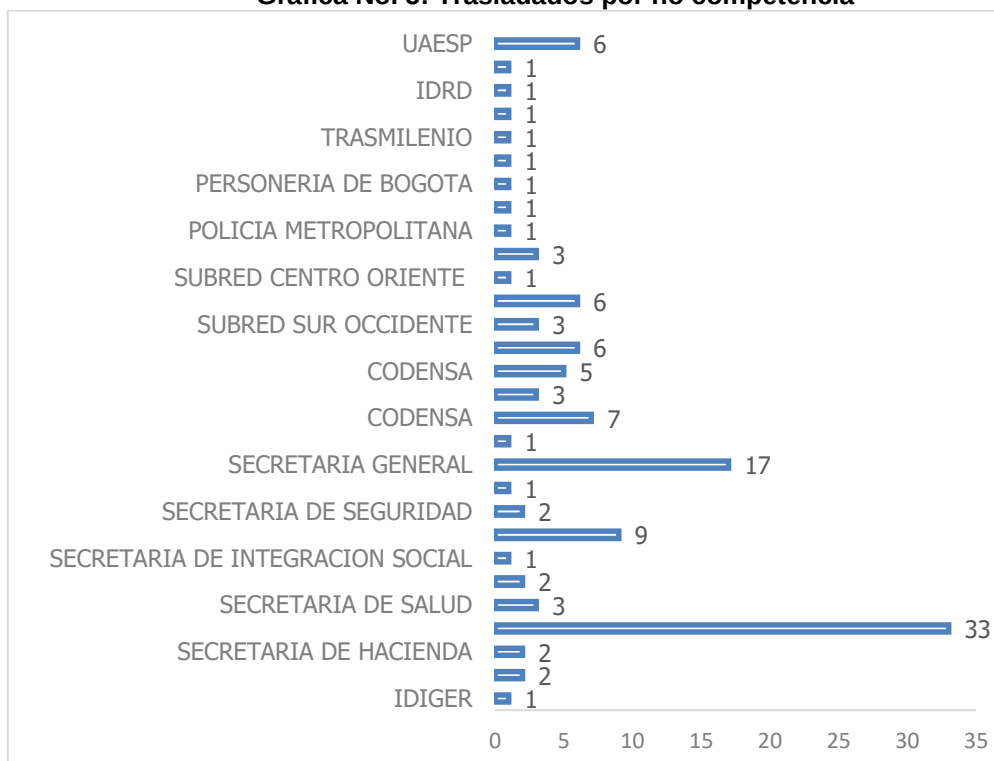


Fuente: Informe PQRS área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa

Se observó que al interior de la Entidad los diferentes requerimientos 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 el área de Atención al Ciudadano es quien 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: Trasladados por no competencia**



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No. 5 se puede observar que ciento veintidós (122) 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**”.

En el “**INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA**”, nos indican que, para la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las

respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la Entidad refleja un 97% para este segundo semestre de 2024.

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. 2-2024-25318, 2-2024-28093, 2-2024-31244, 2-2024-34281, 2-2024-36637 y 2-2025-1610 relacionan las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha así:

| Mes        | No. De peticiones |
|------------|-------------------|
| Julio      | 2                 |
| Agosto     | 62                |
| Septiembre | 1                 |
| Octubre    | 1                 |
| Diciembre  | 4                 |

Por información recibida de parte de la profesional que atendió el seguimiento en el área de Servicio a la ciudadanía, se estableció que la Entidad dio respuesta a las solicitudes de los peticionarios, dando cumplimiento numeral 8 del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019.

De otra parte, dentro de los informes reportados por la Entidad, en el ítem 8 “**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS 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 lo publicaron con el diseño de accesibilidad Web.

#### 4. CONCLUSIONES

- La Oficina de Control Interno observó la implementación de prácticas efectivas por parte del área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa, para la atención de las PQRS allegadas a la Entidad.
- En este mismo sentido, se observa la elaboración y publicación de los informes en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos en la página Web de la Entidad, en el siguiente. dirección: [informe pqr denuncias solicitudes](#)
- 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 observan debilidades en cuanto al cumplimiento en los términos de respuesta de acuerdo al tipo de petición en las áreas, en consecuencia, desde el área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa se realiza comunicación directa con los designados a fin de reforzar y fortalecer su conocimiento respecto al funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, con el fin de mitigar dicha situación, adicionalmente, semanalmente se remiten por correo electrónico alertas a los designados reportando las peticiones que se encuentran a cargo y el estado de cada una.

- Teniendo en cuenta los reportes de “Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha”, la Entidad adelantó seguimientos a las peticiones vencidas y generó los planes de mejoramiento que pertinentes que pretenden subsanar las debilidades relacionadas con el trámite de PQRS en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se observó que la mayoría de los ciudadanos auto gestiona sus trámites -Portal de Servicios link: [Portal de Servicios](#), sin embargo, con el fin de brindar apoyo a la ciudadanía que no tiene manejo del sistema, el área de Atención al Ciudadano cuenta con un “Consentimiento informado para el trámite en el portal de servicios” con el fin de diligenciar su petición.
- Se evidencia que el área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa implementó desde el mes de septiembre visitas a estaciones con el fin de brindar asesoramiento a los ciudadanos sobre los diferentes tramites que realiza la Entidad.

## RECOMENDACIONES

- 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”, donde se consignó “Se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema”.
- Con el fin de prevenir la materialización del riesgo de responder peticiones fuera de términos es importante fortalecer el control y seguimiento al impacto de las acciones derivadas de los planes de mejoramiento formulados por la Entidad para mitigar esta debilidad.
- 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.
- Fortalecer las estrategias para mejorar la percepción positiva por parte de las partes interesadas respecto a la satisfacción de la calidad de las PQRS (indicador de satisfacción)
- Recomendamos a las subdirecciones y oficinas dar respuesta tanto de forma como de fondo a los diferentes requerimientos que le competen a la Entidad y, fortalecer las estrategias para dar cumplimiento en los tiempos establecidos a los derechos de petición que les corresponda.

Atentamente,



JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO

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

Yanneth Rocío Moreno- Cto 077-2025

Revisó: Jaime Hernando Arias Patiño – Jefe Oficina de Control Interno