



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS
PRIMER SEMESTRE 2019
OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB
Período de Revisión
01-Ene al 30-Jun-2019

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 21 de enero del 2019, 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 2019.

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 2019 (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.

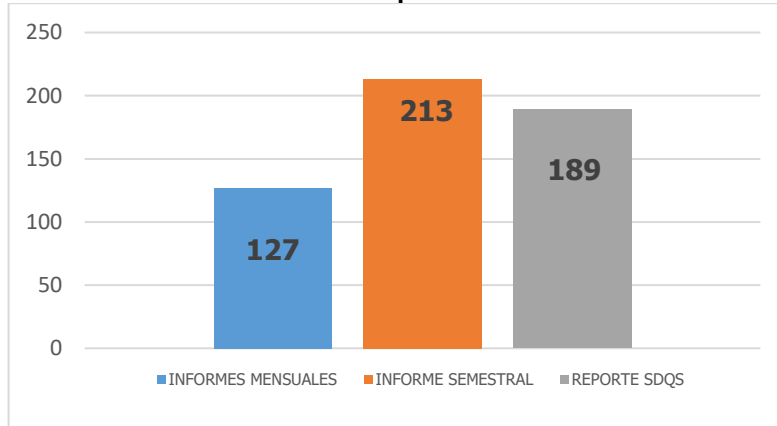
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019

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 2019, 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:

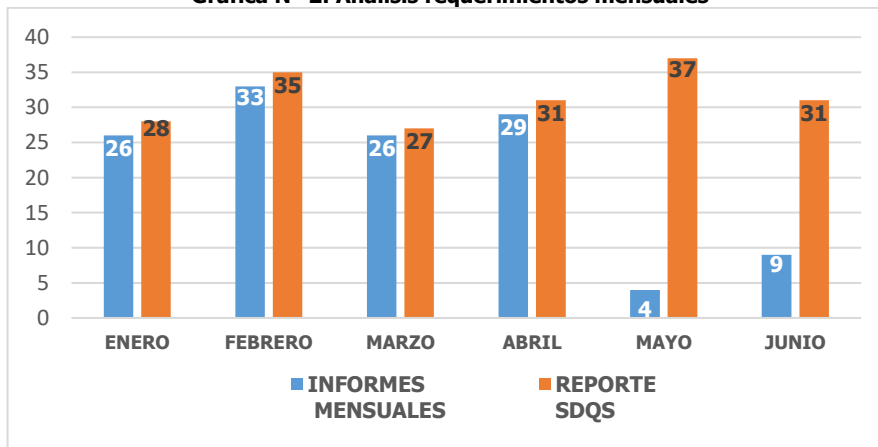


Gráfica N° 1: Análisis requerimientos semestrales



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 (enero a junio) arrojó un total de 127 requerimientos recibidos por la Unidad, mientras que en el informe del I semestre de 2019 se observó que la totalidad fue de 213 requerimientos recibidos arrojando una diferencia de 86 peticiones menos, sin embargo en el reporte del SDQS "Bogotá te escucha" refleja 189 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 N° 2: Análisis requerimientos mensuales

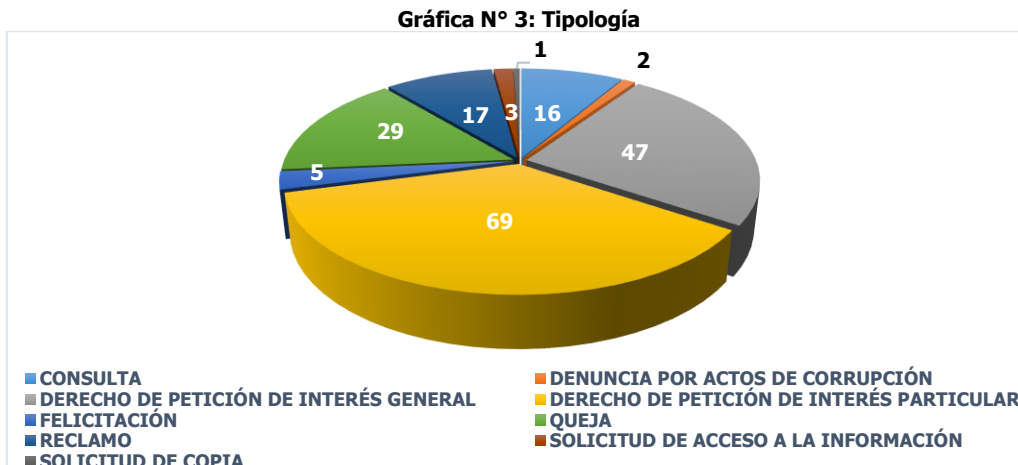


De acuerdo a la gráfica No. 2 se realizó el comparativo de los meses enero a junio de 2019 entre los informes mensuales generados por la Oficina de Atención al Ciudadano de la UAECOB y el reporte del SDQS "Bogotá te escucha" en donde se evidencia la variación de las peticiones recibidas a la Entidad.



Se observa que en el mes de mayo y junio existe una diferencia considerable, 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".

De acuerdo a la gráfica No. 3 se puede identificar que el tipo de requerimiento más solicitado son los "derechos de petición de interés particular" con un total de 69 (36,5%) requerimientos durante el primer semestre de 2019, dato contrario las solicitudes de copia y denuncias por actos de corrupción fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo con un total de 1 y 2 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 2019 se recibieron los requerimientos de los ciudadanos mediante 6 canales de recepción los cuales se pueden observar a continuación:



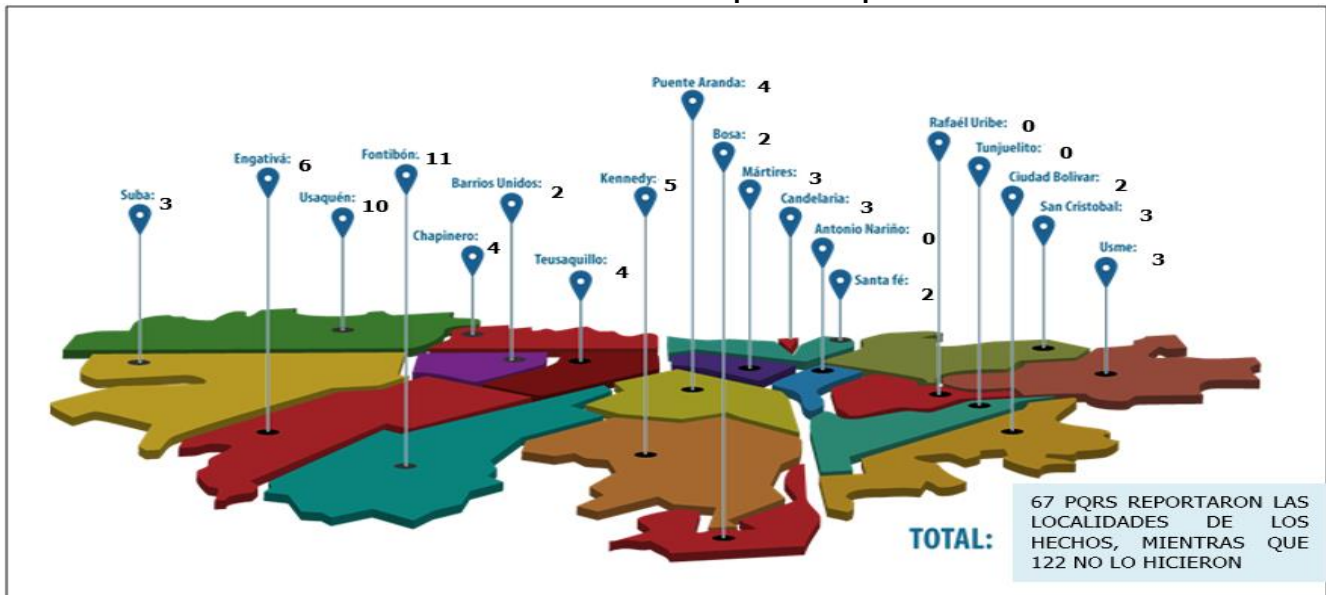
Dentro de los canales de recepción de peticiones se puede identificar que el canal "web" es el medio más utilizado por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos al igual que por E-mail

Tabla N° 1: Canales de Recepción

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón De Sugerencias	0	0%
Email	15	7,9%
Escrito	38	20,1%
Presencial	8	4,2%
Teléfono	24	12,7%
Web	104	55%

Por otra parte, los canales "Buzón" y "Presencial" tuvieron poca demanda para este periodo del informe, identificando que la ciudadanía está generando la cultura de manejar los medios tecnológicos implementados por la unidad para hacer sus requerimientos.

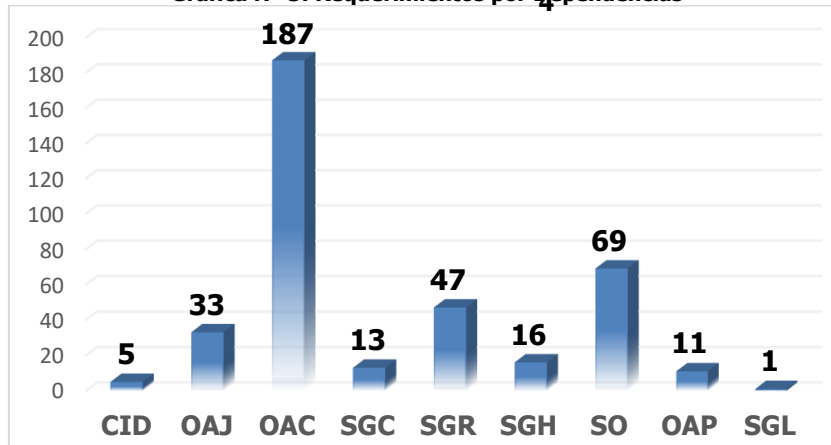
Gráfica N° 4: Localidades donde se reportaron requerimientos





En la gráfica No. 4 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Fontibón y Usaquén mientras que Rafael Uribe, Antonio Nariño y Tunjuelito no se identificaron peticiones.

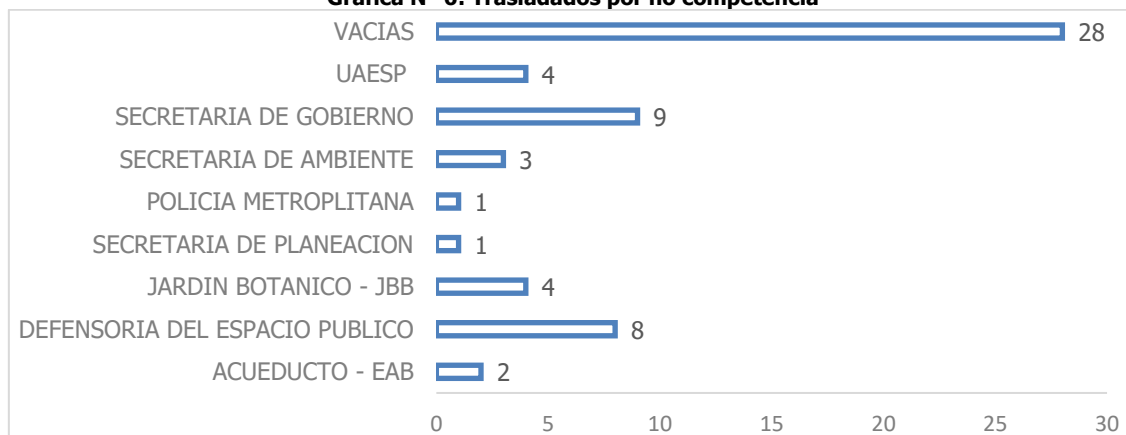
Gráfica N° 5: Requerimientos por Dependencias



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 y la Subdirección de Gestión Operativa fueron las áreas que tuvieron más requerimientos a cargo.

A continuación, se presenta gráfica con los 60 requerimientos que fueron trasladados por No competencia discriminados por entidades a donde se transfirió la PQRS.

Gráfica N° 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, sin embargo, se evidenciaron 28 requerimientos los cuales no tienen identificado a que entidad fueron trasladados para su correspondiente tramite.



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.

Tabla N° 2: Radicados con Fecha de Salida

Numero de Petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha radicado salida
1095002019	14/05/2019	04/06/2019 00:00	30/05/2019
1116312019	16/05/2019	06/06/2019 00:00	29/05/2019
1173762019	24/05/2019	14/06/2019 00:00	06/06/2019
1184602019	23/05/2019	13/06/2019 00:00	10/06/2019
1222102019	28/05/2019	18/06/2019 00:00	14/06/2019
1222172019	28/05/2019	18/06/2019 00:00	11/06/2019
1228742019	29/05/2019	19/06/2019 00:00	07/06/2019
1298032019	04/06/2019	25/06/2019 00:00	07/06/2019
157262019	28/01/2019	15/02/2019 00:00	31/01/2019
161122019	31/01/2019	20/02/2019 00:00	05/03/2019
224152019	05/02/2019	25/02/2019 00:00	25/02/2019
248492019	08/02/2019	21/02/2019 00:00	07/03/2019
262202019	08/02/2019	28/02/2019 00:00	15/02/2019
288722019	15/02/2019	07/03/2019 00:00	25/02/2019
315192019	14/02/2019	06/03/2019 00:00	05/03/2019
322892019	19/02/2019	11/03/2019 00:00	07/03/2019
348772019	08/03/2019	29/03/2019 00:00	12/03/2019
453432019	28/02/2019	20/03/2019 00:00	11/03/2019
4792019	04/01/2019	25/01/2019 00:00	21/01/2019
501732019	06/03/2019	27/03/2019 00:00	11/03/2019
529542019	14/03/2019	04/04/2019 00:00	01/04/2019
560072019	15/03/2019	05/04/2019 00:00	26/03/2019
64382019	16/01/2019	05/02/2019 00:00	30/01/2019
749912019	04/04/2019	26/04/2019 00:00	15/04/2019
793092019	09/04/2019	02/05/2019 00:00	12/04/2019
842242019	11/04/2019	06/05/2019 00:00	15/04/2019
917772019	26/04/2019	17/05/2019 00:00	14/05/2019

De los 189 tipos de requerimientos que llegaron a la UAECOB en el primer semestre de 2019, se puede evidenciar que solo 27 de estos presentaron información sobre la fecha del radicado de salida en la cual se respondió el requerimiento recibido. Lo que evidencia un alto grado de información incompleta por parte de los datos arrojados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones dado a que solo el 14.29% posee esta información. Esta situación fue evidenciada en el Seguimiento a los



procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos y PROD-GE-06 Participación Ciudadana que adelantó esta Oficina y en donde se identificó que esta falta de información y/o diligenciamiento es producto de la falta de gestión por parte de las áreas responsables de las respuestas de la PQRS asignadas.

4. CONCLUSIONES

Una vez revisado los requerimientos allegados a la UAECOB en el primer semestre de 2019 se reitera que hay grandes debilidades en cuando al análisis de la información reportada en los diferentes informes emitidos por la Oficina de Atención al ciudadano, dado a que no se genera cruce de la información cuando se realiza el informe semestral con los informes mensuales.

Por otra parte, se revisaron los informes mensuales emitidos por el Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias "Bogotá te escucha" encontrando observaciones hacia la UAECOB en cuando al cumplimiento del Decreto 371 de 2010, tales como:

- En el Informe de gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital de marzo se evidenciaron diferentes observaciones en las cuales se menciona a la UAECOB:

Cumplimiento de criterios⁶:

Las cifras muestran que el 98% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 94% cumplen con el criterio de "Claridad", el 97% cumplen con el criterio de "Calidez" y el 92% cumple el criterio de "Oportunidad"; de lo anterior se concluye que el 13% (239 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 21% (406 respuestas) no cumplen con el "Manejo del sistema".

Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones 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 de Quejas y Soluciones, las cuales se relacionan a continuación:

- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial – UAEMV.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.
- Vanti Gas Natural

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.

FUENTE: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-gestion-peticiones-entidades-distritales-marzo-2019.pdf

Se generaron aspectos de mejora en cuanto al tipo de respuesta que se está brindando a la ciudadanía, de igual manera este aspecto fue generado en los informes de abril y mayo

- Se evidenció en el mismo documento que la UAECOB no presentó el informe correspondiente al mes de febrero.



SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	885	724	N.A.	161	81,8%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	3	NO PRESENTÓ INFORME			
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	85	119	34	N.A.	71,4%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	55	62	7	N.A.	88,7%
	Veeduría Distrital	164	183	19	N.A.	89,6%
TOTAL		25.372	168.979	149.019	161	15,0%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 26/04/2019

FUENTE: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-gestion-peticiones-entidades-distritales-marzo-2019.pdf

Por otra parte, se encuentra que las siguientes entidades (10) no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸: Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital, Instituto para la Protección de la Niñez – IDIPRON, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Secretaría Distrital de Movilidad, Sistema Integrado de Movilidad SIM, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010.

FUENTE: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-gestion-peticiones-entidades-distritales-marzo-2019.pdf

- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado (febrero): Depto. Adtivo. del Servicio Civil Distrital, Instituto para la Protección de la Niñez – IDIPRON, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Secretaría Distrital de Movilidad, Sistema Integrado de Movilidad SIM, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.

FUENTE: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-gestion-peticiones-entidades-distritales-marzo-2019.pdf

En cuanto a las condiciones físicas y recurso humano con las que cuenta la UAECOB para la atención al ciudadano se identificó que el personal es capacitado para prestar la atención adecuada a los ciudadanos.



5. 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 Bogotá te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para lo cual es importante generar al interior de la Oficina de Atención al Ciudadano las acciones pertinentes para dar cumplimiento al mencionado decreto
- 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 de las fallas que son identificadas
- 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 y que sea de competencia de la misma en los términos señalados, dado a que estamos reportados dentro de las entidades con fallas en las respuestas brindadas a los ciudadanos.
- Se recomienda aprovechar los espacios que tenemos con la ciudadanía para recomendar el debido diligenciamiento del Sistema Distrital de Quejas y Peticiones Bogotá te Escucha.
- Se recomienda realizar el reporte total de la información referente a la respuesta dada a la ciudadanía en cuanto a fechas y radicado de salida de cada una de las peticiones respondidas a los ciudadanos.
- Se recomienda generar una consulta sobre la manera de elaborar los informes semestrales de PQRS, es decir si son de total autonomía por parte de la entidad o hay una metodología o norma que lo regule, con el fin de evitar las diferencias encontradas y/o guardar la trazabilidad de las mismas.

Con el fin de aclarar las calificaciones 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 Rocío Moreno Hernández – Asistente de Control Interno – Cto 028-2019
Camilo Andrés Caicedo Estrada - Tecnólogo de Control Interno – Cto 030-2019