



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS
PRIMER SEMESTRE 2018
OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB
Período de Revisión
01-Ene-2018 al 30-Jun-2018**

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 29 de Enero del 2018, 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 2018.

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 identificó la cantidad de PQRS's por tipo de requerimiento y su demanda; llevar un control de la variación de requerimientos comparándolos con el semestre anterior y determinar recomendaciones en relación con las fortalezas y debilidades del proceso.

2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS's recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2018 (1 de enero al 30 de junio). Se elaboró con base en los informes mensuales 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.

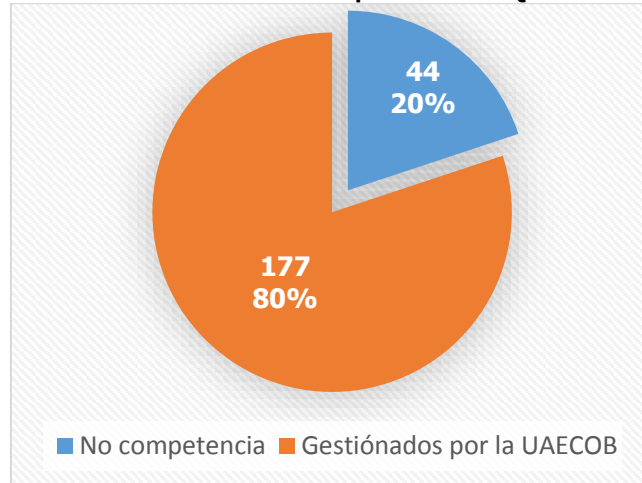
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018

3.1 Requerimientos Recibidos por entidad

En el primer semestre del año 2018 se recibieron un total de 221 requerimientos de los cuales el 80,1%, equivalente a 177 requerimientos, eran de competencia de la UAECOB y el otro 19,9% restante, es decir 44 requerimientos, no eran de competencia de la Unidad, corriendo el respectivo traslado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS a las entidades correspondientes, lo anterior se observa en la Gráfica No. 1.

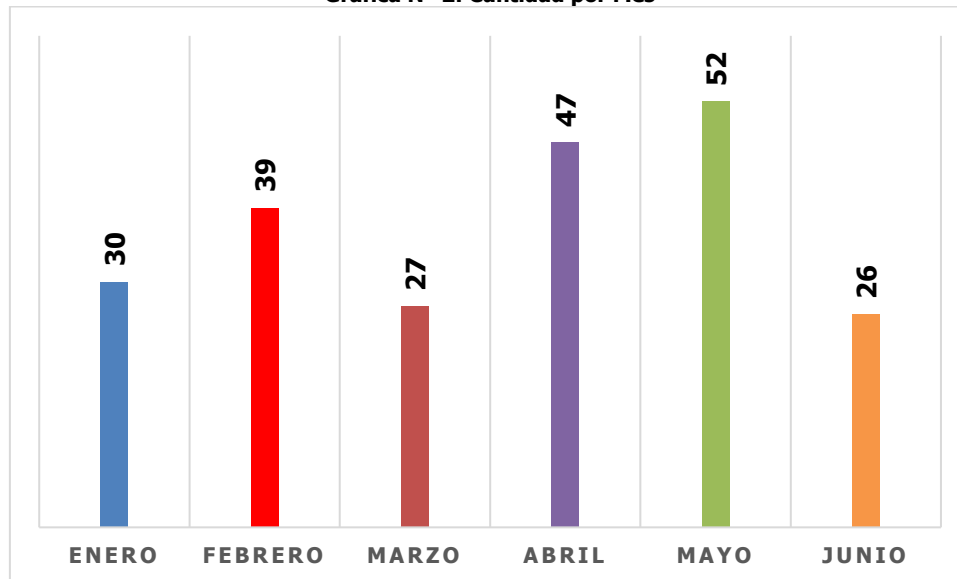


Gráfica N° 1: Tema Requerimientos PQRS



En la gráfica No. 2 se muestran los requerimientos por mes y su cantidad, el mes de mayor cantidad de solicitudes fue mayo con 52 requerimientos, seguido de abril con 47 requerimientos, representando entre ambos el 44,8% del total de solicitudes del semestre analizado.

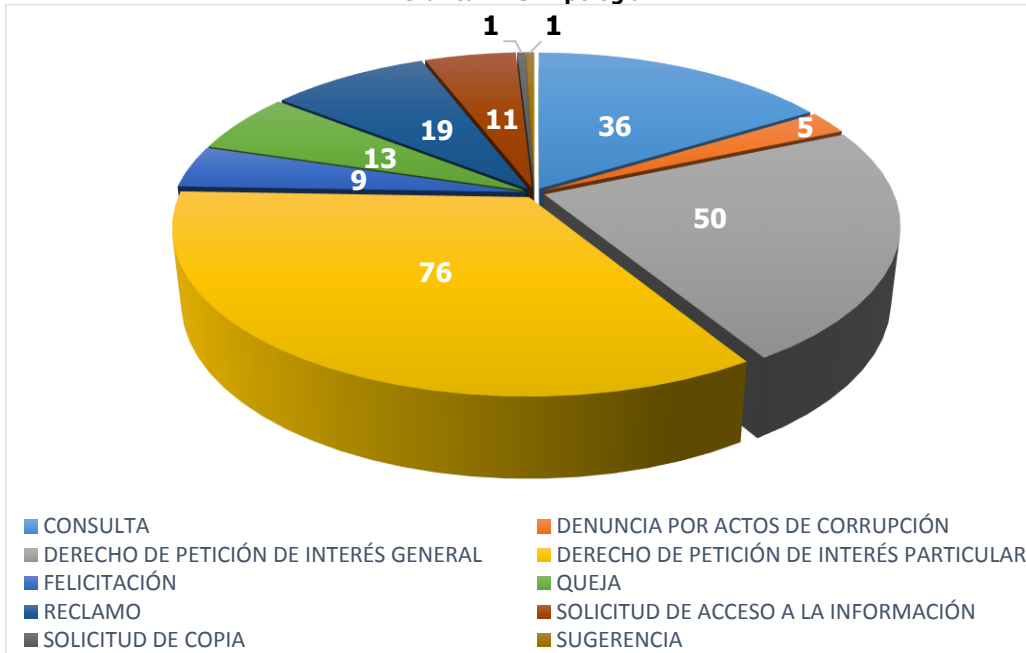
Gráfica N° 2: Cantidad por Mes



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 76 (34,4%) requerimientos durante el primer semestre de 2018, dato contrario la Solicitud de Copia y Sugerencia fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo con un total de 1 petición por cada uno.



Gráfica N° 3: Tipología



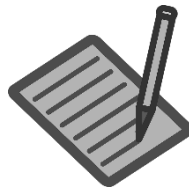
3.2 Canales de Recepción

Durante el primer semestre de 2018 se recibieron los requerimientos de los ciudadanos mediante 6 canales de recepción los cuales se pueden observar a continuación:



8

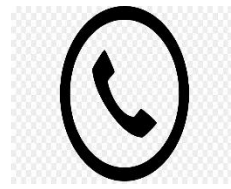
BUZÓN



48

ESCRITO

TELEFONICO



24



27

EMAIL

PRESENCIAL



10

WEB



104



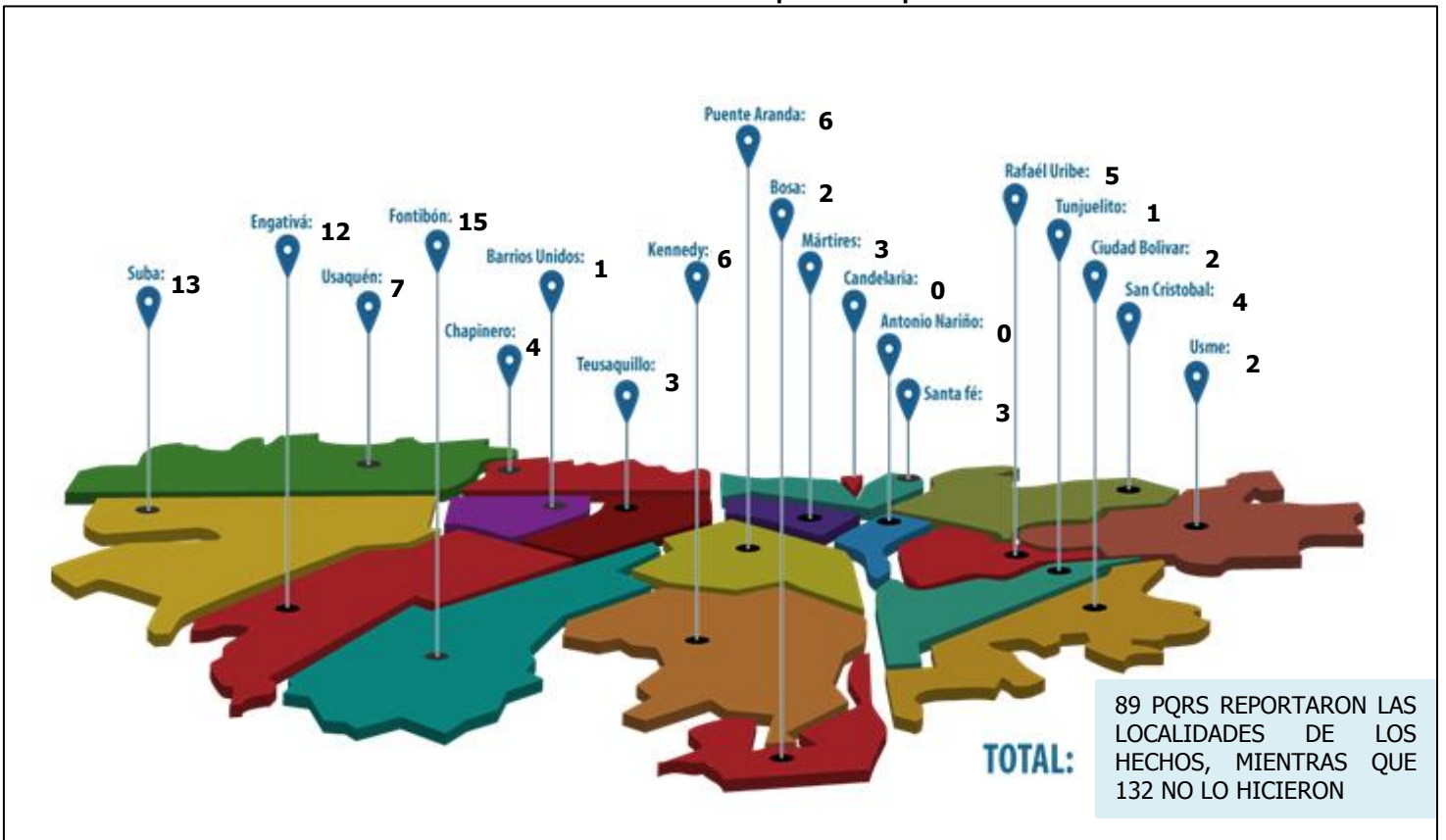
Dentro de los canales de recepción de peticiones se puede identificar que el canal "web" es el medio más utilizado por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos al igual que el medio escrito.

Tabla N° 1: Canales de Recepción

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón De Sugerencias	8	3.6%
Email	27	12.2%
Escrito	48	21.7%
Presencial	10	4.5%
Teléfono	24	10.9%
Web	104	47.1%

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.

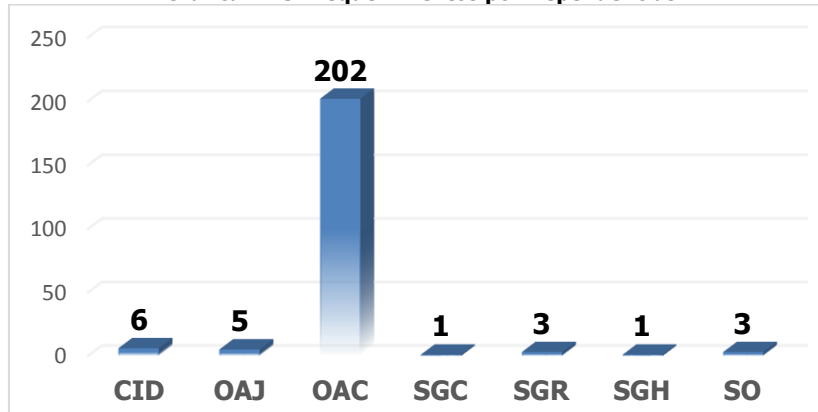
Gráfica N° 4: Localidades donde se reportaron requerimientos





En la gráfica No. 4 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Fontibón, Suba y Engativá mientras que Candelaria y Antonio Nariño no se identificaron peticiones en estas localidades.

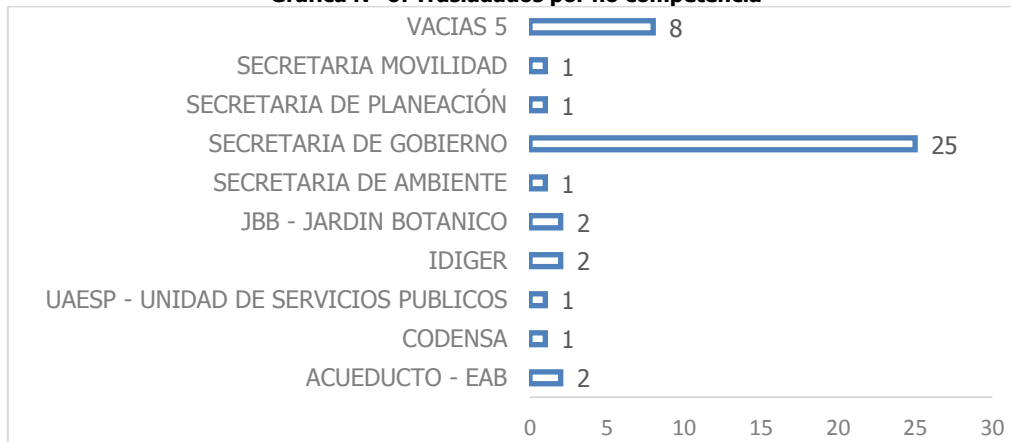
Gráfica N° 5: Requerimientos por Dependencias



Al interior de la entidad los diferentes requerimientos allegados a la unidad 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 Oficina de Control Interno Disciplinario fueron las áreas que tuvieron más requerimientos a cargo.

A continuación se presenta una gráfica con los 44 requerimientos que fueron trasladados por No competencia discriminados por entidades a donde se transfirió este 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 8 requerimientos los cuales no tienen identificado a que entidad fueron trasladados para su correspondiente tramite.

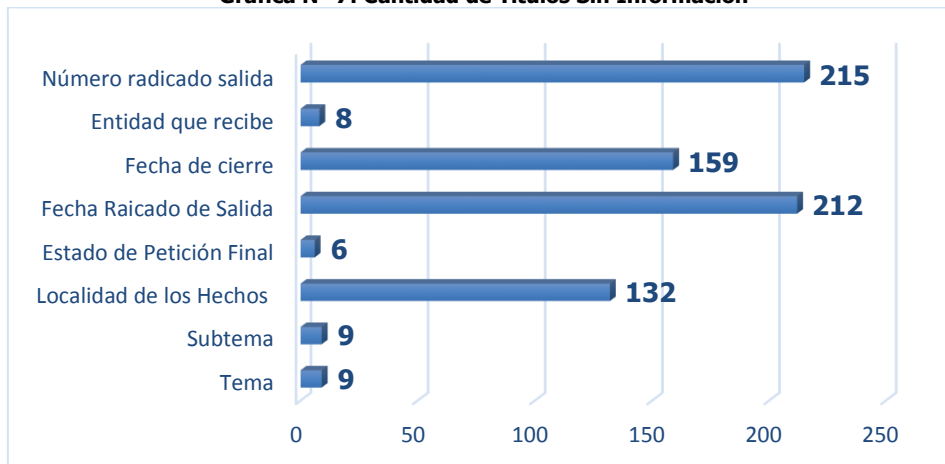


Tabla N° 2: Radicados con Fecha de Salida

Numero de Petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha radicado salida
38302018	2018-02-16	2018-03-06	2018-02-19
48232018	2018-01-12	2018-01-12	2018-01-11
66562018	2018-01-15	2018-01-15	2018-01-15
826392018	2018-04-05	2018-04-23	2018-04-16
1157782018	2018-05-10	2018-05-29	2018-05-23
1204572018	2018-05-11	2018-05-30	2018-05-28
1453352018	2018-06-06	2018-07-17	2018-06-07
1594852018	2018-06-26	2018-07-13	2018-06-28
1614252018	2018-06-28	2018-07-17	2018-06-28

De los 221 tipos de requerimientos que llegaron a la UAECOB el primer semestre de 2018, se puede evidenciar que solo 9 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 4.07% posee esta información.

Gráfica N° 7: Cantidad de Títulos Sin Información



En la gráfica No. 7 se puede identificar parte de la información que no es diligenciada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones lo que limita a realizar un análisis de información sobre los diferentes requerimientos que llegan a la UAECOB, Por ejemplo podemos identificar que en 215 radicados no se tiene información sobre el número de radicado mediante el cual se dio respuesta al requerimiento, seguido de 212 radicados sin fecha de radicado de salida/respuesta, Se observa que no hay un indicador o un patrón que muestre el por qué no se diligenció la información, dado a que dentro de los 221 requerimientos del primer semestre de 2018 tienen uno o más espacios sin diligenciar, por lo cual se espera que las personas que lideran el tema de atención al ciudadano puedan generar un control o identificar el motivo por el cual se evidencia tal situación.



4. CONCLUSIONES

Revisado los requerimientos llegados a la UAECOB en el primer semestre de 2018 se observa que en este periodo los requerimientos disminuyeron en un 17,5% comparado con el segundo semestre de 2017, en donde se puede identificar que la ciudadanía tiene más claridad sobre la misionalidad de las diferentes entidades del Distrito y así seleccionan mejor donde radicar sus requerimientos para solucionar sus necesidades. Así mismo, la información que arroja el sistema Bogotá Consolida, evidencia que no se encuentra en su totalidad diligenciada, por lo cual es importante que en este sistema se digitó toda la información que es solicitada.

5. RECOMENDACIONES

- Se recalca nuevamente que una vez comparada la matriz arrojada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha" comparada con los informes mensuales de la Oficina de Atención al Ciudadano, se identificó que varios meses no coincidían por lo cual se recomienda realizar la verificación de la información reportada con el fin de que estas no generen datos erróneos en el informe.
- 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.
- Se recomienda realizar estrategias para capacitar a la ciudadanía sobre el diligenciamiento completo de la Información solicitada en el Sistema para la solicitud de PQRS.
- Es importante que desde la Oficina de Atención al ciudadano se generen capacitaciones acerca del Manejo sistema Misional y demás herramientas tecnológicas que se manejen al interior de la entidad, con el fin de que las personas que sean nuevas en el canal adquieran ese conocimiento y destreza y así fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano

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: Camilo Andrés Caicedo Estrada - Tecnólogo de Control Interno – Cto 219/2018