

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2022**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB**  
**Período de Revisión**  
**01-julio al 31 diciembre 2022**

## **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 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 2022 (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.

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 2022**

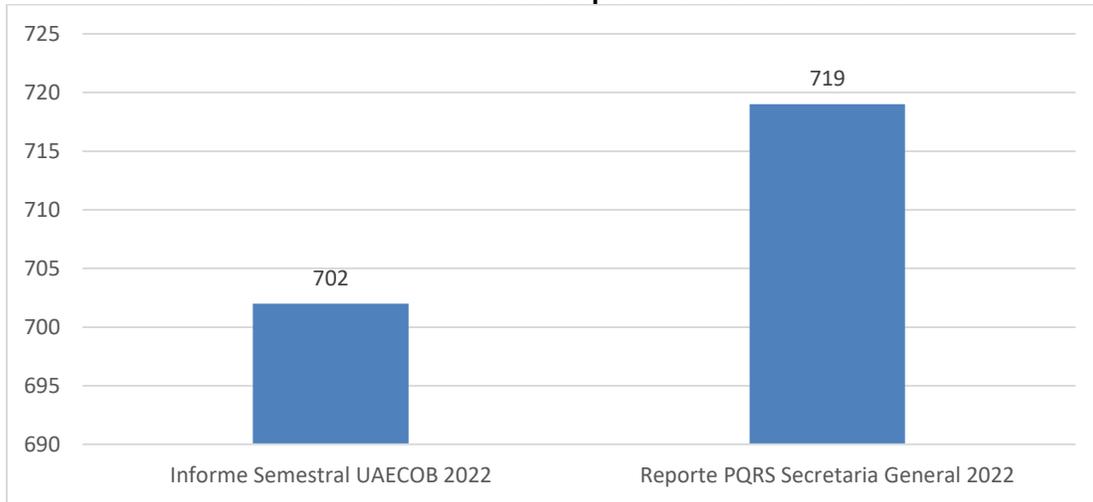
La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá cuenta con el procedimiento interno "SC-PR02 - TRÁMITE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA" y la aplicación del procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de todas las dependencias de la UAECOB, siendo la Subdirección de Gestión 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. 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 confrontación a los requerimientos recibidos por la UAECOB en el segundo semestre del año 2022, 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:



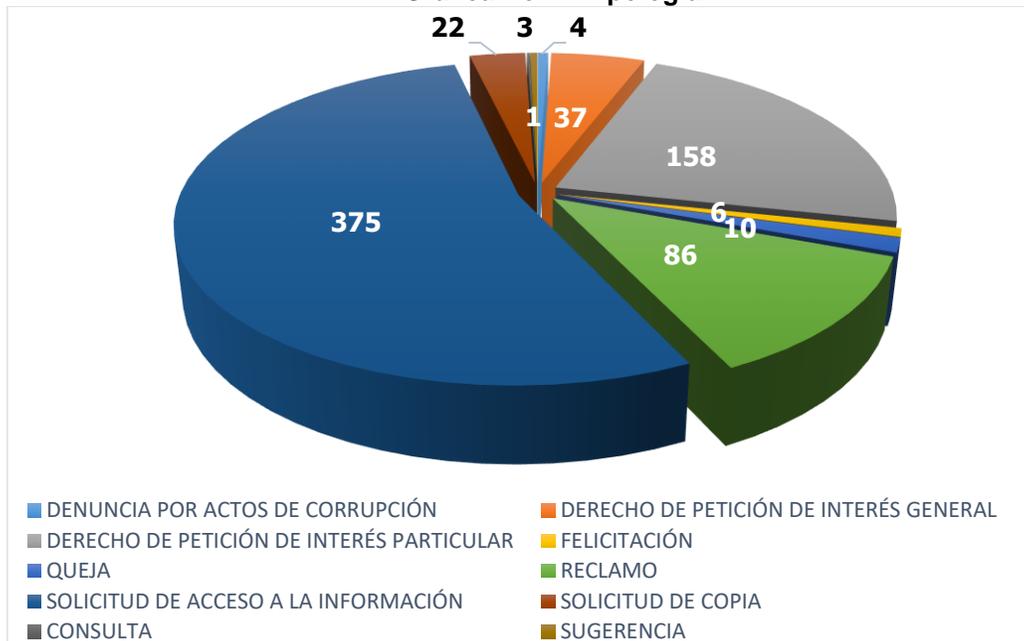
**Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales**



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

En la gráfica No. 1 se observa la incompatibilidad entre 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 2022), el cual arrojó un total de 702 requerimientos recibidos por la Unidad y en el informe arrojado por el Sistema Distrital “Bogotá te escucha” refleja un total de peticiones de 719 radicados por la UAECOB, generando una diferencia del 2,37% (17) peticiones, las cuales fueron reportadas en el Informe Peticiones Entidades Distritales Septiembre– 2022 por parte de la DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO; de otra parte, el Informe Entidades Distrito del mes de enero 2023 que contiene el reporte del mes de diciembre/2022, a la fecha no se encuentra publicado en la página web, sin embargo, la información fue reportada por la Entidad.

**Gráfica No. 2: Tipología**



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 “reclamo” y solicitud de acceso a la información” con un total de 503 (71,65%) requerimientos durante el segundo semestre de 2022, la consulta y sugerencias, fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo (1 y 3), 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 evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual de las diez (10) quejas recibidas en el segundo semestre/2022 se dio traslado de la siguiente manera, una (1) (3337892022) a la Secretaria de Gobierno, una (1) para la Subdirección de Gestión Corporativa, cuatro (4) para la Oficina de Control Disciplinario Interno, tres (3) para la Subdirección de Gestión del Riesgo y una (1) para Subdirección de Gestión del Operativa.

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 cuatro (4) denuncias por actos de corrupción recibidas en el segundo semestre/2022, se trasladaron tres (3) para la Oficina de Control Disciplinario Interno y una (1) (2469192022) a la Secretaria de Gobierno 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.

También se realiza 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:

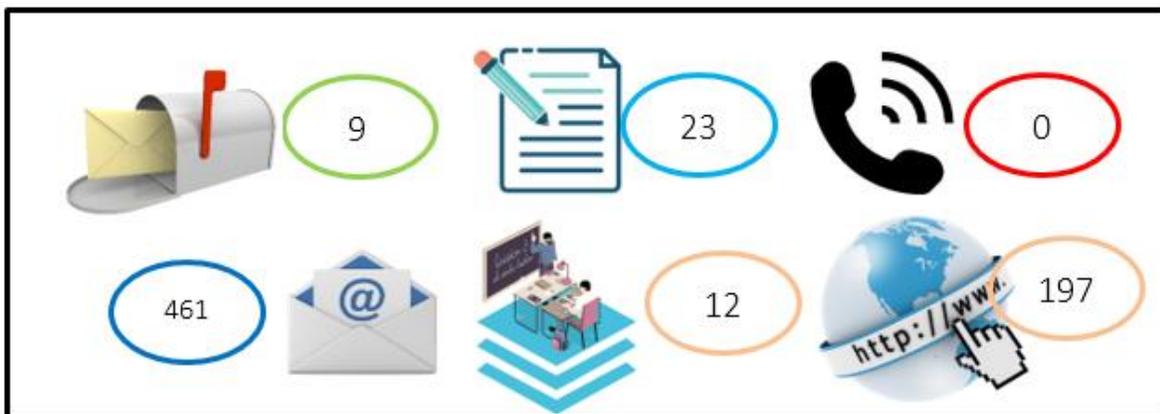
<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

### 3.2 Canales de Recepción

Con base en el informe semestral, durante el segundo semestre de 2022 los ciudadanos disponen de 6 canales de recepción los cuales se pueden observar en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1

Canales de recepción **requerimientos semestrales**



Fuente: Elaboración equipo OCI

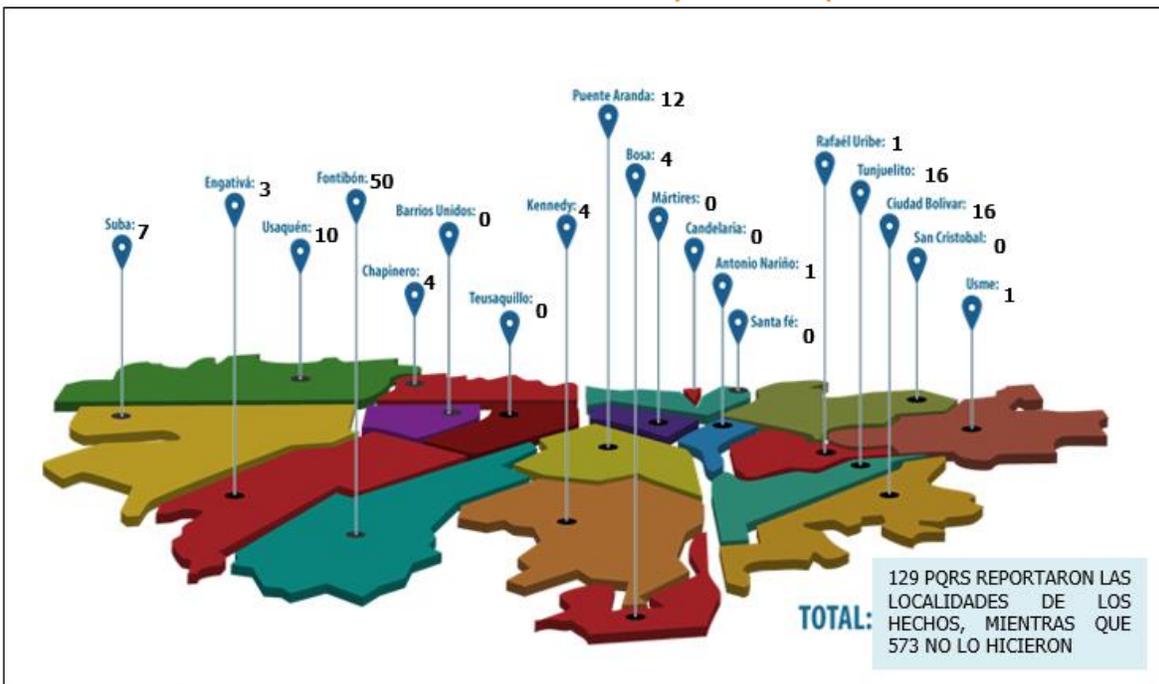
Dentro de los canales de recepción se observó que los más utilizados por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos siguen siendo “E-mail” y “Web”, generando una receptividad por los ciudadanos los cuales prefieren los medios tecnológicos implementados en cuanto a la tecnología dispuesta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

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:

[Información puntos de atención.](#)

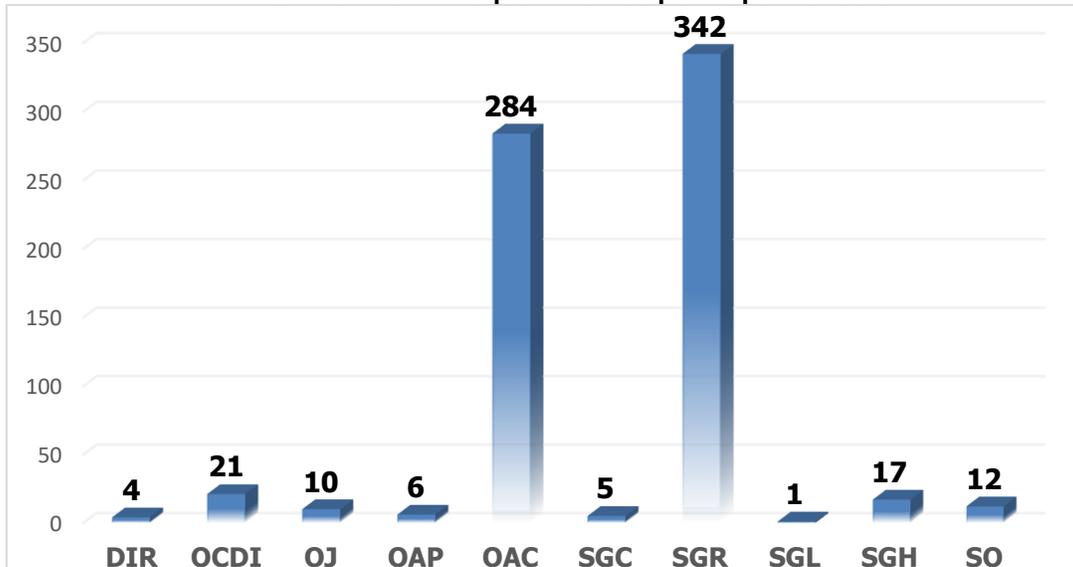
**Gráfica No. 3: Localidades donde se reportaron requerimientos**



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No.3 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Fontibón, Tunjuelito y Ciudad Bolívar, mientras que Santafé, Teusaquillo, Mártires y Barrios Unidos, no se registraron peticiones.

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

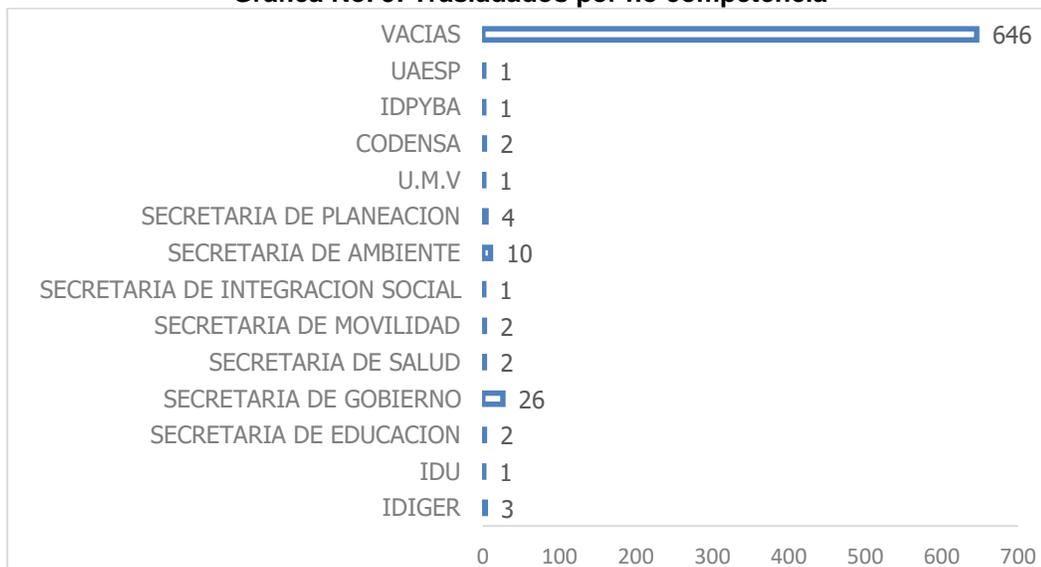


Fuente: Informe PQRS área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa

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

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.

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, en el **“INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA”**, 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.

En la tercera parte se consideran los criterios (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema) que mensualmente se han incumplido, teniendo para el semestre lo siguiente:

Para el mes de julio (10%) en coherencia, en agosto (10%) en todos los criterios, en septiembre (7%) en oportunidad y manejo del sistema, en octubre (31%) en oportunidad y manejo del sistema, en noviembre (29%) en manejo del sistema y en diciembre (21%) en oportunidad, en las respuestas evaluadas.

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. 2-2022-24880, 2-2022-28336, 2-2022-31420- 2-2022-36644- 2-2023-1872, relacionan las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, Así:

Mes	No. De peticiones	Subdirección / Área	Días vencimiento
Julio	1	OCDI	4 días
Agosto	1	Dirección	1 día
Septiembre	1	SGC	10 días
Noviembre	5	Atención al Ciudadano	De 1 y 4 días
Diciembre	2	OJ	1 día

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Sin embargo, la Entidad dio respuesta a las solicitudes de los peticionarios, dando cumplimiento numeral 8 del Artículo 35 de la Ley 734 de 2002.

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, establecidos por Ley 1437 de 2011.

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

#### 4. CONCLUSIONES

- Es de resaltar que la gestión de la Subdirección de Gestión Corporativa - área Atención al Ciudadano ha reforzado en las diferentes dependencias las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, gracias a la cultura generada para interponer las diferentes solicitudes, manteniendo la utilización de los canales email y web, por parte de los ciudadanos.
- Se conserva un buen nivel de cumplimiento según lo reportado en los informes del Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha” gracias a los enlaces de apoyo para las respuestas en este nivel de Servicio.
- Se observa que desde el área de Atención al Ciudadano se orienta 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.

#### 5. RECOMENDACIONES

- Revisar el “**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES**” de la **DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**, y adelantar las gestiones que permitan conciliar o aclarar los datos de los informes presentados por la Entidad, dada la diferencia en el mes de septiembre de 17 peticiones.
- 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.
- Es importante que los líderes de proceso estén al tanto de los requerimientos asignados con el fin de reducir incumplimiento al término de las respuestas y dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Artículo 35 de la Ley 734 de 2002.
- Realizar capacitaciones al personal encargado del correcto funcionamiento de los procesos de radicación y clasificación de las diferentes peticiones como son: quejas, sugerencias y reclamos.
- 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.

Atentamente,



**JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO**

Elaboró: Yanneth Rocío Moreno 

