

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2020
OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB
Período de Revisión
01-julio al 31 diciembre 2020

1. OBJETIVO

Verificar y analizar y establecer la oportuna respuesta de los requerimientos radicados en la entidad, su correspondiente trámite y avance dado en las fechas estipuladas, allegadas a la entidad por los diferentes canales, así como evaluar la oportuna respuesta emitida dando cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, calidez y oportunidad.

Adicionalmente, se realizó la comparación entre los informes mensuales y semestrales elaborados por la oficina de Atención al Ciudadano 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 2020 (1 de julio al 31 de diciembre). Se elaboró con base en los informes mensuales y semestrales 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.

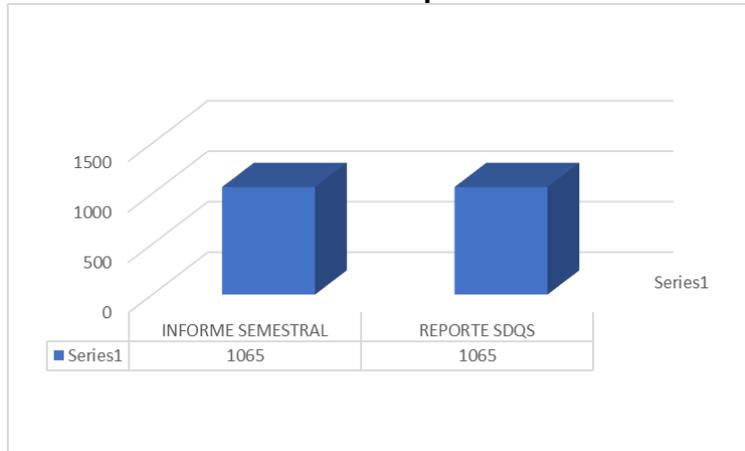
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

3.1 Requerimientos Recibidos por entidad

La oficina de Control Interno realizó seguimiento de comparación a los requerimientos recibidos por la UAECOB en el segundo semestre del año 2020, 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:

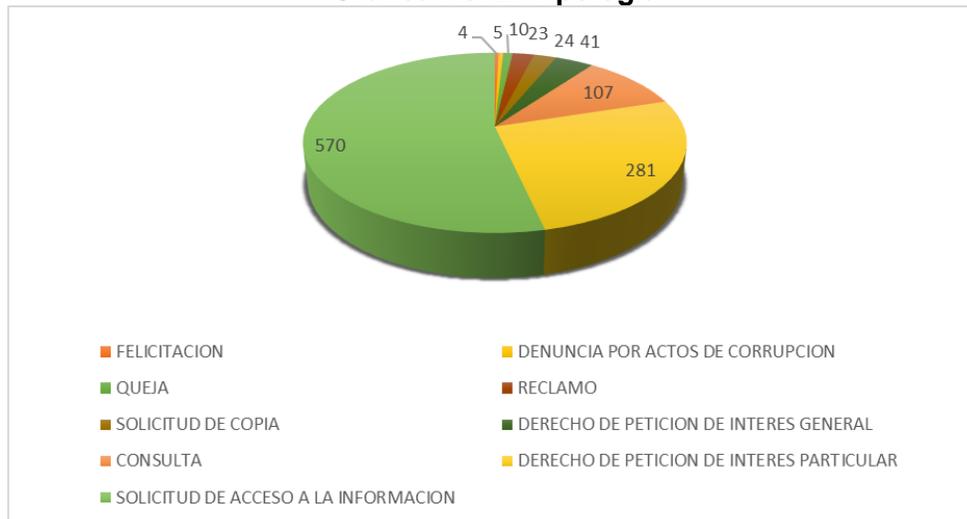


Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales



En la gráfica No. 1 se observa la estadística analizada por la Oficina de Control Interno, en cuanto a la sumatoria de los informes semestrales reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano (julio a diciembre) arrojó un total de 1065 requerimientos registrados por la Unidad, y en el informe arrojando por la Secretaria General “Bogotá te escucha” refleja el mismo número de peticiones radicados por la UAECOB, se evidencia una notable articulación en la información de los reportes al encontrarse una equivalencia en los datos, a diferencia de los informes semestrales reportados anteriormente, los cuales arrojaban incompatibilidad frente a lo reportado por la Entidad, conforme lo evidenciado por la Oficina de Control Interno.

Gráfica No. 2: Tipología

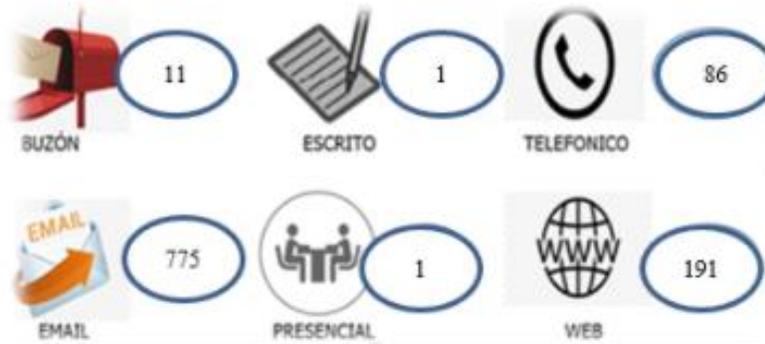


De acuerdo a la gráfica No. 2 se puede identificar que los tipos de requerimiento más solicitado son “solicitud de acceso a la información” y “derechos de petición de interés particular” con un total de 851 (79,9%) requerimientos durante el segundo semestre de 2020, y las felicitaciones y denuncias por actos de corrupción, fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo con un total de 4 y 5 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 segundo semestre de 2020 los ciudadanos disponen de 6 canales de recepción los cuales se pueden observar a continuación:

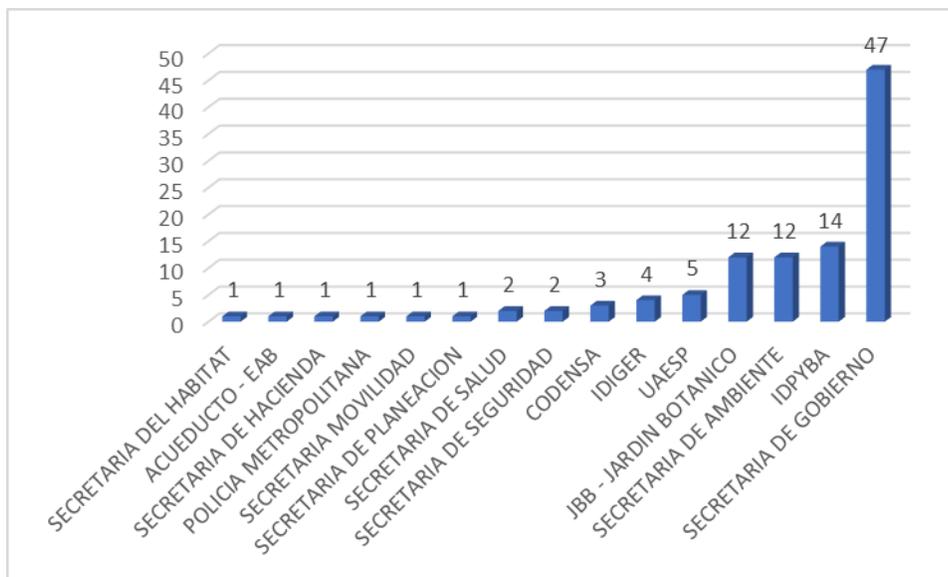


Dentro de los canales de recepción se observó que los más utilizados por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos son “E-mail” y “Web”, generando una receptividad por los ciudadanos en cuanto a la tecnología dispuesta por la entidad.

Por otra parte, los canales “presencial y escrito” no tuvieron demanda para este periodo del informe, debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, se identificó que la ciudadanía está utilizando los medios tecnológicos implementados por la unidad para hacer sus 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: Traslados por no competencia



En la gráfica No. 5 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. De igual forma se identificó que estos requerimientos al momento de ser trasladados por parte de la UAECOB no se realiza ningún seguimiento que permita evidenciar la respuesta dada por las entidades a las cuales se les traslada el requerimiento.

Por otro lado, se analizó el reporte publicado mes a mes por la Secretaria General en el sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, en el cual se mantiene un porcentaje del 100%, en el cumplimiento excepto en el mes de noviembre el cual fue rechazado debido a una inconsistencia en el cargue de la información por parte del aplicativo de la veeduría a nivel Distrital, generando así el reporte de dicho informe, sin embargo, se refleja el cumplimiento con relación a los reportes anteriores.

	SECRETARÍA GENERAL	INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE - 2020	Página 43 de 45
---	-----------------------	--	-----------------

Sector	Entidad	Noviembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha 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 Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
MUJER	Secretaría de la Mujer	138	138	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	617	841	224	N.A.	73,4%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	179	RECHAZADO			
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	40	40	N.A.	N.A.	100,0%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 noviembre 2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/12/2020
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 14/01/2021

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, dos (2) entidades no presentaron informe y 2 entidades se les rechazó el reporte por parte de la veeduría; es decir, 51 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (noviembre). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 32.741 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 56.423 peticiones lo cual muestra una diferencia de 26.649 peticiones⁹, llegando a un cumplimiento del 58%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 58% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

⁹ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 384-2000



	SECRETARÍA GENERAL	INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE - 2020	Página 44 de 45
---	-----------------------	--	-----------------

Hay que mencionar que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento son: Transmilenio S.A (1,2%), Capital Salud (48,7%) y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia (73,4%).

Adicionalmente, es importante mencionar las cuatro (4) entidades que no efectuaron reporte o le fue rechazado en el periodo evaluado¹⁰: Sistema Integrado de Movilidad - SIM, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaría Distrital de Gobierno y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.



Se evidenció que, para el segundo semestre de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.; en los informes gestión de peticiones ciudadanas distrito capital a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, a manera general indica lo siguiente:

“Cumplimiento de criterios7: Las cifras muestran que el 95% (2.069) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 92% (1.987) cumple con el criterio de “Claridad”, el 95% (2.054) cumple con el criterio de “Calidez” y el 75% (1.621) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 28% (614 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 5% (115 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”. (2020, Informe gestión de peticiones ciudadanas “referencia, en el distrito cápita Bogotá te escucha a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Velásquez, p.28)

“Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las cuales se relacionan a continuación” (2020, Informe gestión de peticiones ciudadanas En el distrito cápita Bogotá te escucha a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Velásquez, p.29)

 <p>SECRETARÍA GENERAL</p>	<p>GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRIAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA AGOSTO - 2020</p>	<p>Página 29 de 47</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Distrital de Planeación • Secretaría Distrital de Salud • Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia • Secretaría General⁸ • Secretaría Jurídica Distrital • Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. - Subred Centro Oriente • Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. -Subred Norte • Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá • Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD • Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV • Universidad Distrital Francisco José de Caldas • Veeduría Distrital <p>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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.</p>		

Por lo anterior se observa que la Entidad en los meses de julio, agosto y octubre de 2020, no empleo los parámetros de criterio coherencia, claridad, calidez y oportunidad con que se debe dar respuesta a los peticionarios teniendo en cuenta el lenguaje claro, sin embargo en los meses posteriores se evidenció que la entidad no tuvo ninguna recomendación al respecto.

4. CONCLUSIONES

Se analizó el reporte publicado mes a mes por el sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, en el cual mantuvo un excelente porcentaje a comparación del semestre anterior.

En el segundo semestre de año 2020 debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, se identificó que la ciudadanía utilizó el canal e-mail y está utilizando los medios tecnológicos implementados por la unidad.

La metodología empleada por la Entidad 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”.

5. RECOMENDACIONES

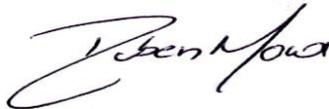
- Se reitera la recomendación de identificar los factores, con el fin observar la causa en las observaciones de mejora brindadas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en cada uno de sus informes con el fin de generar los controles pertinentes en las respuestas con calidad y calidez emitidas por la UAECOB.
- Mejorar el análisis y respuesta de cada PQRSD en particular, con el fin de dar respuesta de fondo al peticionario con los parámetros de criterio coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
- Se recomienda realizar seguimiento y revisión a los informes Distritales generados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” con el fin de identificar las falencias presentadas y generar los controles necesarios para la mitigación de los riesgos que se puedan presentar.



- Se recomienda dar información a los usuarios, sobre la importancia del diligenciamiento en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Peticiones Bogotá te Escucha, con el fin de no duplicar los requerimientos a las entidades.

Agradezco su amable atención,

Atentamente,



RUBÉN ANTONIO MORA GARCÉS

Proyectó: Yanneth Rocío Moreno Hernández – Técnico OCI Cto 063-2021

