



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

## INFORME SEMESTRAL SOBRE LAS PQRS Primer Semestre de 2015

(Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS)  
En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción artículo 76

### Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia, artículos 2 y 23.
- Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."* artículo 76.
- Decreto 2641 de 2012, *Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.*
- Decreto 019 de 2012, *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, artículos 3, 4, 5, 6 y 14.
- Ley 1437 de 2011, *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* artículo 5, numerales 1, 4, 6 y 8; artículo 13 y ss., de acuerdo a la Sentencia C- 818 de 2011 se declaró la inexecutable diferida.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* (La referida norma, no se encontraba vigente para la época del periodo del informe)
- Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."*
- Decreto 103 de 2015, Reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014.
- Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 3. *"De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos en el Distrito Capital."*
- Circular No. 3 de 2011- Veeduría Distrital
- Decreto 2623 de 2009, *"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"*.
- Circular No. 035 de 2008, *"Adopción de estándares e Indicadores de Trámites de las Entidades del Distrito Capital "* (Informe trimestral de Quejas y Reclamos).
- Circular No. 018 de 2009, *"Informe mensual de Quejas y Reclamos."*
- Procedimiento: *Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, PROD-SAC-01*, vigente a partir del 04/08/2014.
- Decreto 197 de 2014, *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."*

### Objetivo

Analizar los informes estadísticos del comportamiento de las PQRS, correspondiente al primer semestre de 2015, a cargo del área del Servicio al Ciudadano de la Subdirección



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

de Gestión Corporativa y Oficina Asesora Jurídica, correspondiente a la obligación de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos y en especial las denuncias que los ciudadanos formulen.

## **Alcance**

Verificar que la oficina de atención del servicio al ciudadano profiera y publique mensual los informes de quejas y reclamos; y elaboración de informes estadísticos mensuales por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

## **Evaluación y Análisis – Primer semestre de 2015**

La ley 1474 de 2011 en el artículo 76, inciso 3, dispone: *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*.

Al respecto, se pudo evidenciar, que se sigue contando con el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, que le permite al ciudadano estar en contacto permanente a través del link <http://www.gobiernobogota.gov.co/> y poder presentar los PQRS respectivos, que arrojó una (1) denuncia.

De acuerdo al seguimiento de PQRS del periodo mencionado, es necesario tener en cuenta lo contemplado en el Decreto 371 de 2010, artículo. 3, numeral 3, (Circular No. 3 de 2011-Veeduría Distrital) que al respecto dice: *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*; teniendo en cuenta el citado decreto, se tomó una muestra de los informes del área del servicio al ciudadano, así: 2015EE 520 del 06/02/2015 ( correspondiente a enero de 2015), 2015EE 1445 del 03/03/2015 ( Correspondiente a febrero de 2015) y 2015EE 1896 del 07/04/2015 ( Correspondiente a marzo de 2015), remitidos en tiempo, acorde con la circular 018 de 2009. Adicionalmente, se observó en la página web de la entidad, la publicación de los informes mensuales, correspondientes a los meses de enero a Junio de 2015.

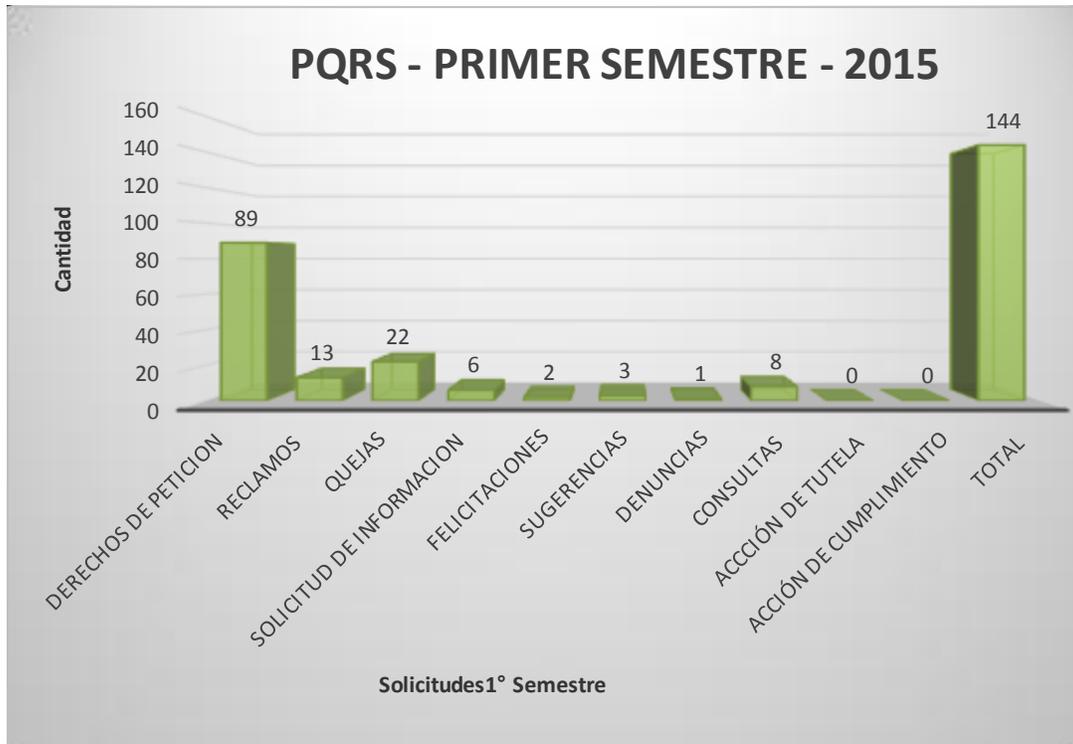
Se evidenció igualmente, el cumplimiento de la Circular No. 035 de 2008, se tomó una muestra del primer trimestre de 2015, en el que el área del servicio al ciudadano remitió oportunamente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, el informe trimestral, correspondiente al primer trimestre de 2015, así: 2015EE 2117 del 15/04/2015.



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

En razón a lo anterior y de acuerdo a los informes mensuales del primer semestre de 2015, emitidos por el área de servicio al ciudadano y a lo informado por la profesional especializada de la Oficina Asesora Jurídica, se establecen las siguientes cifras, visualizada en el gráfico No. 1:

**Gráfico No.1**



Fuente: Página web de la entidad: <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/2859/80/>

**Gráfico No.2**





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

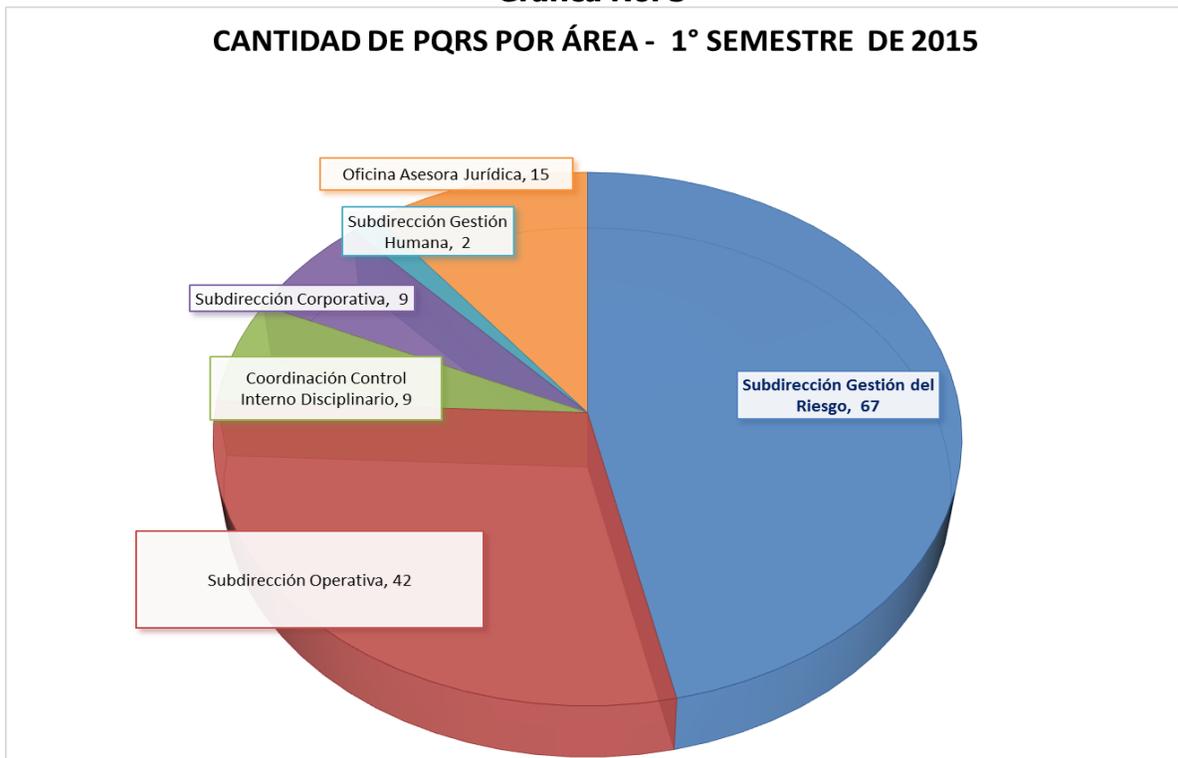
Fuente: *Página web de la entidad:* <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/2859/80/>

De acuerdo al gráfico No.2, se observa, el tiempo de respuesta promedio por cada área en días.

Al efecto, se observa que el tiempo promedio total de respuesta, corresponde a 9 días hábiles, lo que permite concluir que los términos están dentro de lo estipulado por la Ley 1437 de 2011- Código Contencioso Administrativo.

En la gráfica No. 3, se observa la cantidad de PQRS por área, correspondiendo, la de mayor demanda las áreas misionales, Subdirección de Gestión del Riesgo y Subdirección Operativa.

**Gráfica No. 3**



Fuente: *Página web de la entidad:* <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/2859/80/>

El área del servicio al ciudadano realiza alertas a cada área, a través de correo electrónico, indicando la proximidad de vencimiento de los términos, quien a su vez es la encargada de requerir a las áreas frente a un incumplimiento en los mismos, ello, de conformidad al procedimiento denominado: *Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, PROD-SAC-01*, vigente a partir del 04/08/2014, actividad número 7,



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

relacionado con la planilla de seguimiento para verificar los tiempos de respuesta y alarmas.

Los canales de mayor participación de la ciudadanía para el primer semestre de 2015, son:

<b>CANAL DE PARTICIPACION</b>	<b>Cantidad</b>
BUZON	<b>6</b>
CORREO ELECTRONICO	<b>22</b>
CORDIS (ESCRITO)	<b>41</b>
APLICATIVO SDQS	<b>72</b>
PRESENCIAL	<b>2</b>
TELEFONICO	<b>1</b>
TOTAL	<b>144</b>

En cuanto a la figura del defensor del ciudadano, se concluye, que de las encuestas realizadas por parte de Atención al Ciudadano a la ciudadanía, se mantiene el mismo porcentaje de desconocimiento de la figura, así: 50.5% para el primer trimestre y un 58.4% para el segundo trimestre de 2015; siendo pertinente, crear nuevas estrategias, que permita a la ciudadanía mayor participación, minimizando los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la entidad. Al efecto, no sobra resaltar que la Subdirección de Gestión Corporativa ha implementado dentro del plan de mejoramiento mesas de trabajo para implementar el Chat y un link de satisfacción de usuarios de la entidad, que redunde en dicho fin.

Otro punto, que la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta para medir los niveles de satisfacción del ciudadano, es que no se instauró por parte del ciudadano, durante el periodo evaluado, acción de tutela, acción de cumplimiento u otra acción que reflejara la no contestación de algún derecho de petición, situación que mide los niveles de satisfacción de respuesta oportuna a los peticionarios.

La Oficina de Control Interno, a través de memorando 2015IE 9076 del 27 de Julio de 2015, recuerda el cumplimiento de los términos de los derechos de petición, teniendo en cuenta la nueva ley estatutaria 1755 de 2015, que entró en vigencia el 30 de Junio del presente año.

Es importante mencionar, que las recomendaciones realizadas por el área del servicio al ciudadano, a las diferentes áreas de la entidad contribuyen al mejoramiento del servicio, en cumplimiento del marco normativo enunciado.

Finalmente, y en lo que respecta a la Oficina Asesora Jurídica, es importante recordar el procedimiento PROD-GJC-02, denominado: Recepción y trámite de los derechos de petición, a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, debiendo elaborar los informes estadísticos mensuales del área, e informar, si a ello hubiese lugar, a la oficina de control disciplinario



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

el incumplimiento del término de respuesta a los derechos de petición. Lo anterior, en razón a que se evidenció la omisión en elaborar los informes estadísticos del primer trimestre de 2015, y el no traslado, ante el presunto incumplimiento de los términos de contestación del radicado No 2015ER1544, a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

### **Recomendaciones**

- Generar nuevas estrategias de participación ciudadana, con el fin de que se conozca los beneficios de contar con el defensor del ciudadano, acorde con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C, que contempla el Decreto 197 de 2014, facilitando la función del defensor del ciudadano como garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en concordancia con la Ley 1712 de 2014.
- Dar cumplimiento al procedimiento PROD-GJC-02 recepción y trámite de los derechos de petición a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.

Cordialmente,

*Original firmado y radicado 2015IE9680/11-08-2015*

**AURORA GÓMEZ TORRES**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

*Proyectó: Diana Sirley Medrano Otavo  
Cristina Isabel Forero Mantilla*

*Revisó y aprobó: Aurora Gómez Torres*