

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2019
OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB
Período de Revisión
01-Jul al 31-Dic-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 29 de enero del 2020, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de información - PQRS durante el segundo 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

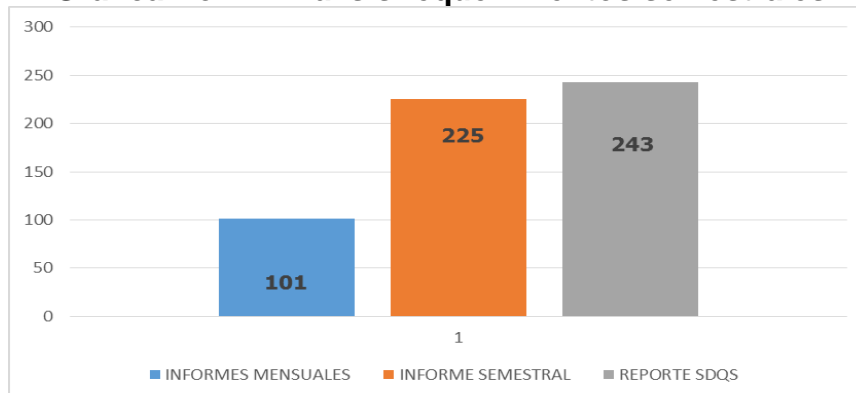
El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS's recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2019 (1 de julio al 31 de diciembre). Se elaboró con base en los informes mensuales y semestrales que se encuentran publicados en la Página Web y el reporte arrojado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones los cuales se analizaron entre sí para identificar su coherencia.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

3.1 Requerimientos Recibidos por entidad

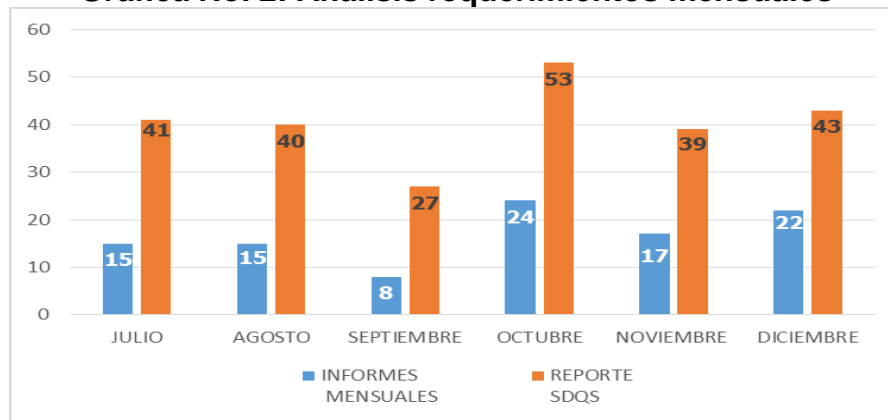
La oficina de Control Interno realizó seguimiento de comparación a los requerimientos recibidos por la UAECOB en el segundo semestre del año 2019, tomando como base el reporte arrojado por el SDQS “Bogotá te escucha” el cual es el insumo para el reporte de los informes mensuales y semestrales presentados 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 No. 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 reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano (julio a diciembre) arrojó un total de 101 requerimientos recibidos por la Unidad, mientras que en el informe reportado por la misma oficina del II semestre de 2019 se observó que la totalidad fue de 225 requerimiento recibidos arrojando una diferencia de 124 peticiones menos, sin embargo en el reporte del SDQS “Bogotá te escucha” refleja 243 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 No. 2: Análisis requerimientos mensuales

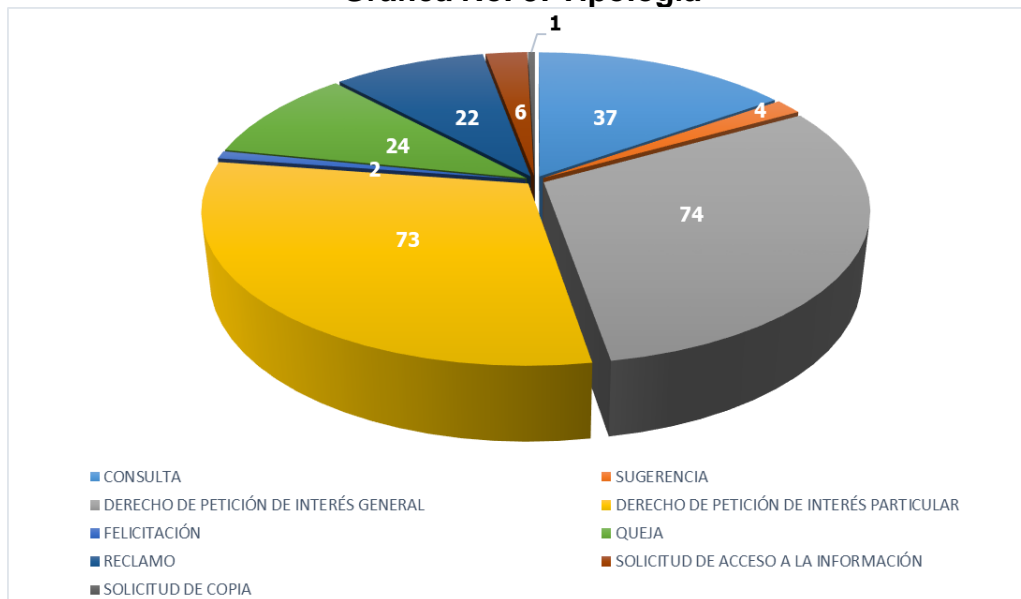


De acuerdo a la gráfica No. 2 se realizó el comparativo de los meses julio a diciembre de 2019 entre los informes mensuales generados por la Oficina de Atención al Ciudadano de la UAECOB y el reporte del SDQS “Bogotá te escucha” en donde se evidencia la variación de las peticiones recibidas a la Entidad. Se observa que en todos los meses se tiene diferencias considerables, 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”*.

Es importante que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se evalué la información que se reporta, toda vez que al seguir con las indicaciones de la metodología dada por la Veeduría Distrital esta generando que la entidad este por debajo de las estadísticas que arroja el Sistema y que compara los requerimientos reportados vs, los subidos al sistema, lo que podría llegar a generar llamados de atención por parte de la Alcaldía Mayor.

De acuerdo a la gráfica No. 3 se puede identificar que los tipos de requerimiento más solicitados son los “derechos de petición de interés general y los derechos de petición de interés particular” con un total de 147 (60,5%) requerimientos durante el segundo semestre de 2019, y las solicitudes de copia y sugerencias fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo con un total de 1 y 4 peticiones respectivamente.

Gráfica No. 3: Tipología



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 2019 los ciudadanos realizan su solicitud mediante 6 canales de recepción los cuales se pueden observar a continuación:



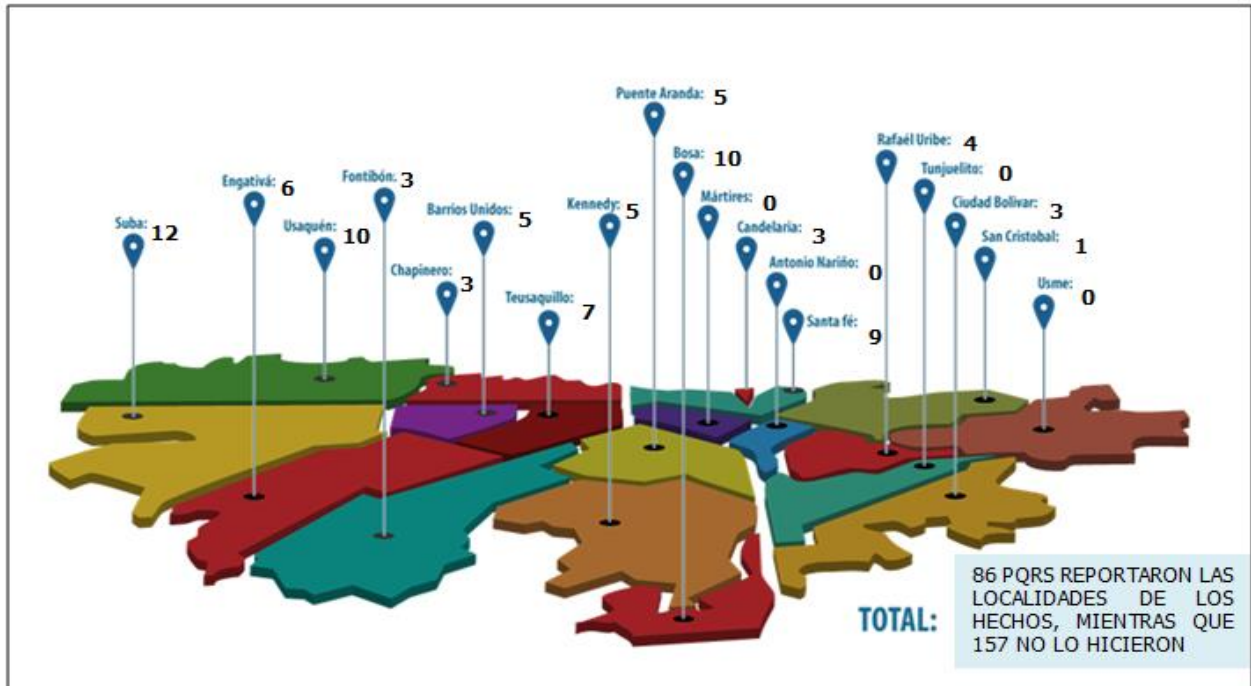
Dentro de los canales de recepción de peticiones se puede identificar que el canal “web” es el medio más utilizado por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos al igual que por E-mail

Tabla No. 1: Canales de Recepción

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón De Sugerencias	7	2,9%
Email	56	23,0%
Escrito	38	15,6%
Presencial	7	2,9%
Teléfono	22	9,1%
Web	113	46,5%

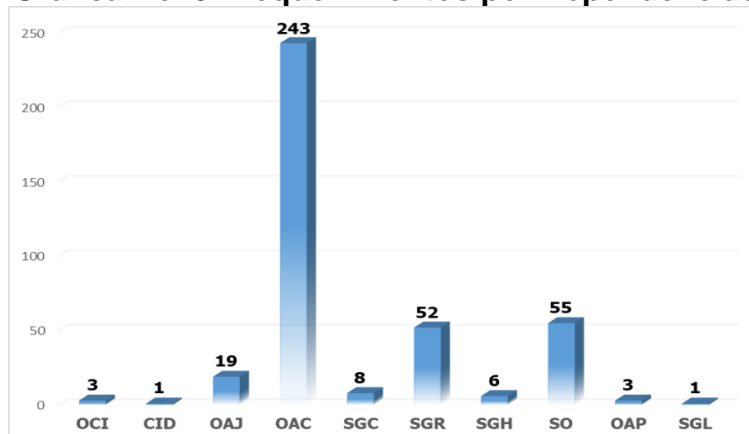
Por otra parte, los canales “Buzón” y “Presencial” tuvieron poca demanda para este periodo del informe, identificando que la ciudadanía está generando la cultura de manejar los medios tecnológicos implementados por la unidad para hacer sus requerimientos.

Gráfica No. 4: Localidades donde se reportaron requerimientos



En la gráfica No. 4 podemos observar que las localidades donde se hicieron más requerimientos fueron Suba, Bosa y Usaquén mientras que Antonio Nariño, Mártires, Usme y Tunjuelito no se identificaron peticiones.

Gráfica No. 5: Requerimientos por Dependencias

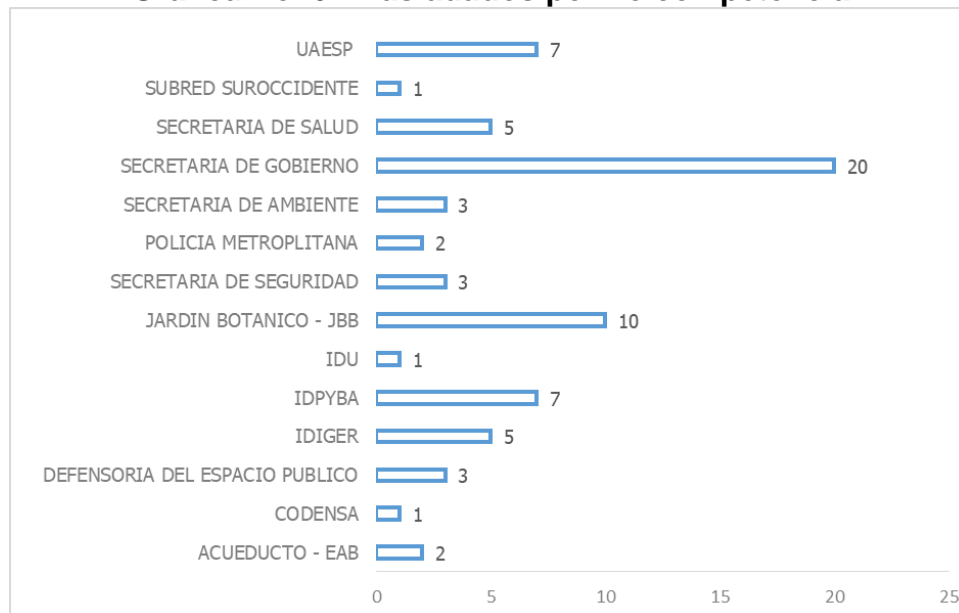


Al interior de la entidad los diferentes requerimientos allegados son analizados y repartidos a las diferentes áreas o subdirecciones que

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 requerimientos que fueron trasladados por No competencia discriminados por entidades a donde se transfirió la PQRS.

Gráfica No. 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. 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 No. 2: Radicados con Fecha de Salida

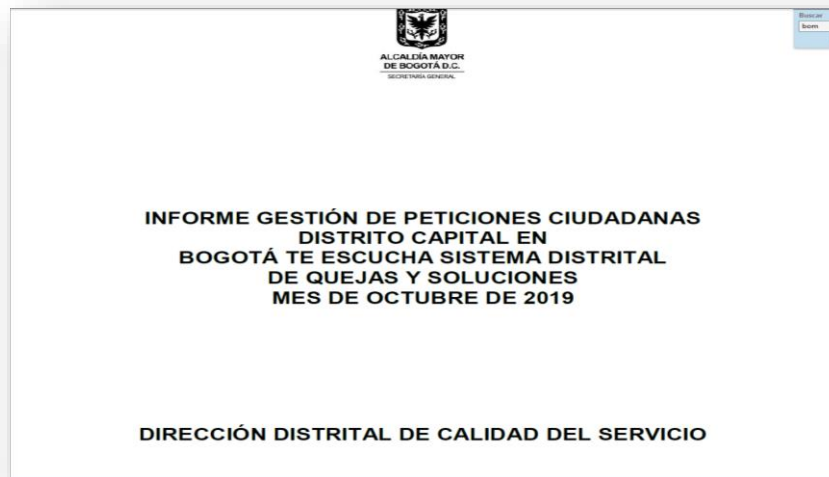
Numero de Petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha radicado salida
1606002019	9/07/2019	21/08/2019 0:00	16/07/2019
1607962019	9/07/2019	29/07/2019 0:00	17/07/2019
1743332019	23/07/2019	13/08/2019 0:00	5/08/2019
1755572019	29/07/2019	20/08/2019 0:00	5/08/2019
1929352019	14/08/2019	4/09/2019 0:00	2/09/2019
1944172019	15/08/2019	5/09/2019 0:00	21/08/2019
1990992019	23/08/2019	12/09/2019 0:00	10/09/2019
1992312019	27/08/2019	16/09/2019 0:00	16/09/2019
2013862019	23/08/2019	12/09/2019 0:00	10/09/2019
2044712019	2/09/2019	20/09/2019 0:00	19/09/2019
2045112019	2/09/2019	20/09/2019 0:00	19/09/2019
2115872019	2/09/2019	11/10/2019 0:00	10/09/2019
2168282019	9/09/2019	27/09/2019 0:00	16/09/2019
2189682019	10/09/2019	30/09/2019 0:00	26/09/2019
2217152019	17/09/2019	7/10/2019 0:00	1/10/2019
2234112019	16/09/2019	28/10/2019 0:00	17/09/2019
2289782019	20/09/2019	10/10/2019 0:00	24/09/2019
2292092019	24/09/2019	15/10/2019 0:00	2/10/2019
2384842019	7/10/2019	28/10/2019 0:00	15/02/2019
2558432019	12/11/2019	2/12/2019 0:00	4/12/2019
2684612019	28/11/2019	18/12/2019 0:00	11/06/2019
2749072019	19/11/2019	9/12/2019 0:00	6/12/2019
2804132019	26/11/2019	16/12/2019 0:00	11/12/2019
2872372019	3/12/2019	23/12/2019 0:00	20/12/2019
2909572019	10/12/2019	31/12/2019 0:00	27/12/2019
2922592019	11/12/2019	2/01/2020 0:00	27/12/2019
2945312019	13/12/2019	7/01/2020 0:00	20/12/2019
3003002019	23/12/2019	15/01/2020 0:00	3/01/2020
3014332019	26/12/2019	17/01/2020 0:00	23/01/2020

De los 243 tipos de requerimientos que llegaron a la UAECOB en el segundo semestre de 2019, se puede evidenciar que solo 29 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 12% posee esta información. Esto depende de cómo se realizó la solicitud de canal de entrada escogida por el usuario en el momento de

ingreso a la plataforma, solamente los escritos tienen el parámetro para diligenciar la fecha de radicado.

Por otro lado, se analizó el reporte publicado mes a mes por el sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, en el cual se mantiene un porcentaje no menos del 50%.

Se evidenció que en el mes de octubre de 2019, la UAECOB tiene un porcentaje del 4.2% en el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 al no reportar en su totalidad el reporte de PQRS, como se observa a continuación.



SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		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	
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	45	45	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	203	97.332	97.129	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB-ESP	50	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	103	103	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	664	757	93	N.A.	87,7%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	8	192	184	N.A.	4,2%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	99	99	N.A.	N.A.	100,0%

4. CONCLUSIONES

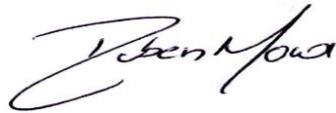
Se reitera que, una vez revisado los requerimientos allegados a la UAECOB en el segundo semestre de 2019, sigue generándose un déficit de la información reportada en los diferentes informes emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, en comparación con lo reportado por el Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias “Bogotá te escucha”, generando una falta de concordancia entre los mismos. Se observa que con la metodología adopta por la Veeduría Distrital, estamos excluyendo una gran cantidad de los requerimientos reportados en nuestros informes, provocando una diferencia considerable en el momento de análisis de la información.

Dado el número de requerimientos asignados a la UAECOB, que no están siendo reportados en los informes mensuales y semestrales por la Oficina de Atención al Ciudadano, se evidencia que la trazabilidad de los mismos puede verse afectada al no tener la información que en realidad se está cargando al Sistema.

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 a través de “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 realizar una charla a los usuarios, mientras permanezcan en las instalaciones de la Entidad, 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.
- Se recomienda realizar seguimiento mensual por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano a los reportes publicados por el Sistema, con el fin de realizar observaciones si las hay en el momento.
- Se recomienda revisar el mecanismo de seguimiento que tiene la Entidad sobre la manera de elaborar los informes semestrales de PQRS, con el fin de evitar las diferencias encontradas y/o guardar la trazabilidad de las mismas.
- 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 ser identificar las falencias presentadas y generar los controles necesarios para la mitigación de los riesgos que se puedan presentar.

Con el fin de aclarar las recomendaciones y observaciones 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 Rocio Moreno Hernández – Asistente de Control Interno – Cto 025-2020
Camilo Andrés Caicedo Estrada - Tecnólogo de Control Interno – Cto 055-2020

