

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS

PRIMER SEMESTRE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO - UAECOB

Período de Revisión

01 de enero al 30 de junio del 2025

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 en cumplimiento a los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.

Adicionalmente se realizó la comparación entre los informes mensuales y semestrales elaborados por el área de Servicio a la Ciudadanía 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 en el primer semestre de 2025 (01 de enero al 30 de junio), 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.

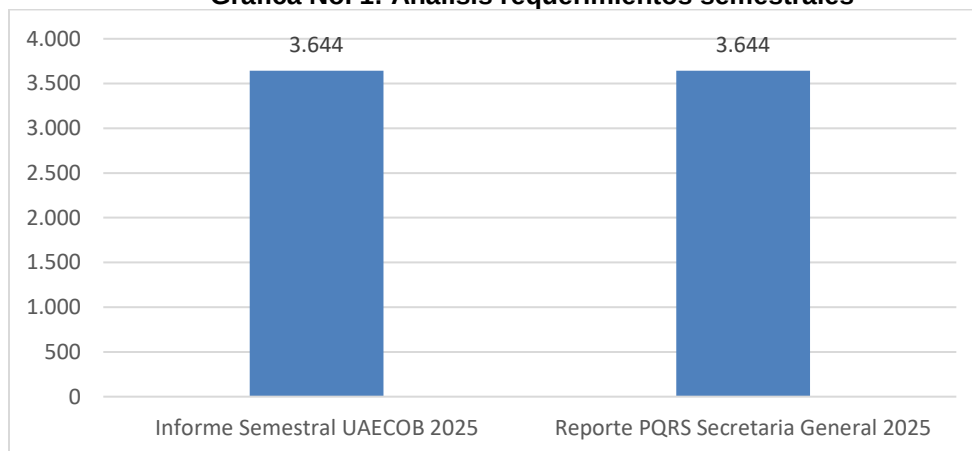
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2025

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá cuenta con el procedimiento interno "SC-PR05- TRÁMITE PQRS 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.

3.1 Requerimientos recibidos por la Entidad

La oficina de Control Interno realizó verificó los requerimientos recibidos por la UAECOB en el primer semestre del año 2025, 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:

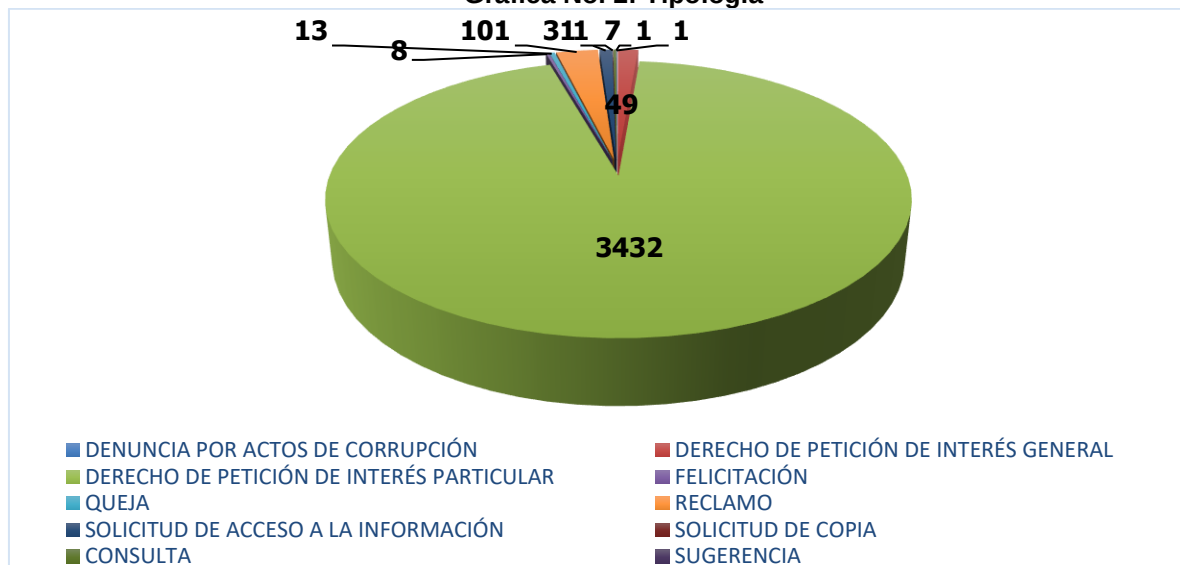
Gráfica No. 1: Análisis requerimientos semestrales



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

En la gráfica No. 1 se observa 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 (enero a junio 2025), el cual arrojó un total de 3.644 requerimientos recibidos por la Unidad y en el informe arrojado por el Sistema Distrital “Bogotá te escucha” refleja un total de peticiones de 3.644 radicados por la UAECOB, las cuales fueron reportadas en el Informe Peticiones Entidades Distritales, se evidencia que los reportes son congruentes.

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 “Derecho de petición de interés particular” y Reclamo” con un total de 3533 (97%) requerimientos durante el primer semestre de 2025, las sugerencias, solicitud de copia y denuncias por actos de corrupción, fueron los requerimientos con menor demanda para este periodo (0.08%), 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 la Política de Operación del procedimiento interno “SC-PR05 - TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA”, se evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual de las trece (13) quejas recibidas en el primer semestre del 2025 se dio traslado de la siguiente manera: dos (2) para la Oficina de Control Disciplinario Interno, siete (7) para la Subdirección de Gestión del Riesgo, una (1) para la Subdirección de Gestión Humana y tres (3) Oficina de Atención al Ciudadano.

En relación con las denuncias por actos de corrupción recibidas por la UAECOB y en cumplimiento del numeral 4.7.21. ibidem, se evidenció que la Entidad realizó las gestiones necesarias y el trámite correspondiente; para lo cual, de la única denuncia por actos de corrupción recibida en el primer semestre de 2025, fue trasladada a la Oficina de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia.

Se observó que realizan encuestas trimestrales de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio que brinda la Entidad, tabulan la información y la publican en la página WEB junto con las respectivas fichas técnicas, lo anterior se puede observar en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/informes-satisfaccion-pqrsd>

3.2 Canales de Recepción

En el informe correspondiente al primer semestre de 2025 mencionan que los ciudadanos disponen de 7 canales de recepción como se observa a continuación:

Cuadro No. 1
Canales de recepción **requerimientos semestrales**



Fuente: Elaboración equipo OCI

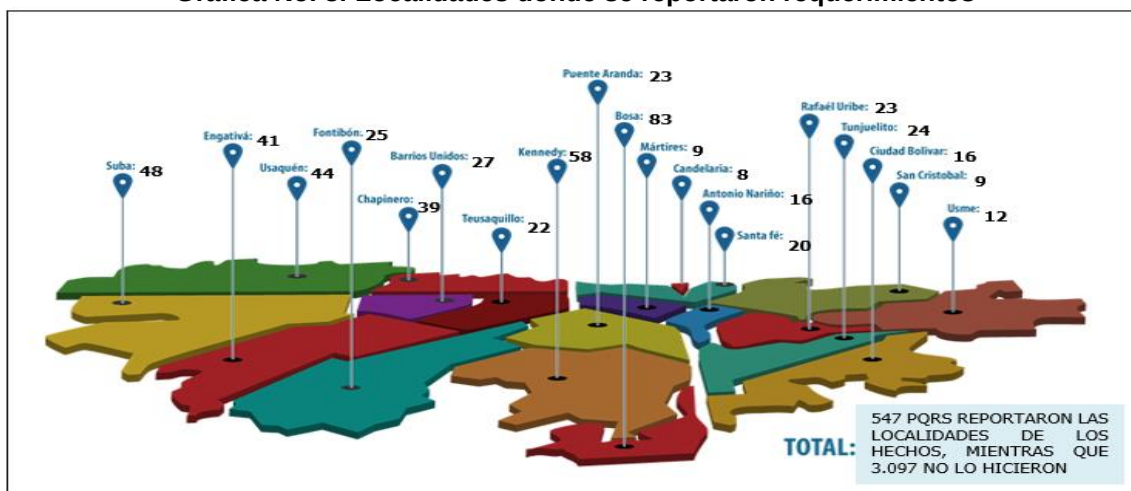
Se observó que los canales más utilizados por los ciudadanos para establecer los diferentes requerimientos fueron: “Email, web y presencial” se evidencia la oportuna respuesta a los ciudadanos por parte del equipo que lidera la Subdirección de Gestión Corporativa - área de Servicio

a la Ciudadanía.

Por otra parte, los canales “red social y buzón” presentaron muy poca demanda en el periodo de revisión de este informe.

Se observa que, 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](#).

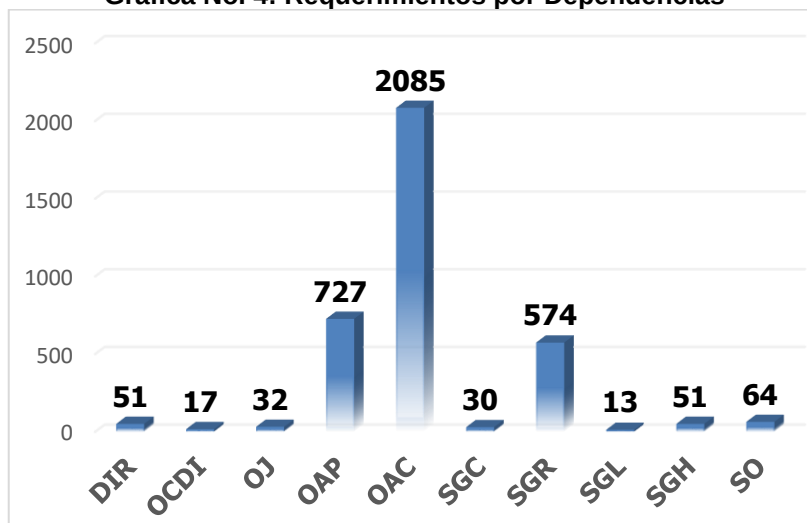
Gráfica No. 3: Localidades donde se reportaron requerimientos



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No.3 podemos observar las localidades donde se hicieron más requerimientos: Bosa, Kennedy, Suba y Usaquén, mientras que, en las localidades de San Cristóbal, Mártires y Candelaria, fueron las de menor requerimientos.

Gráfica No. 4: Requerimientos por Dependencias

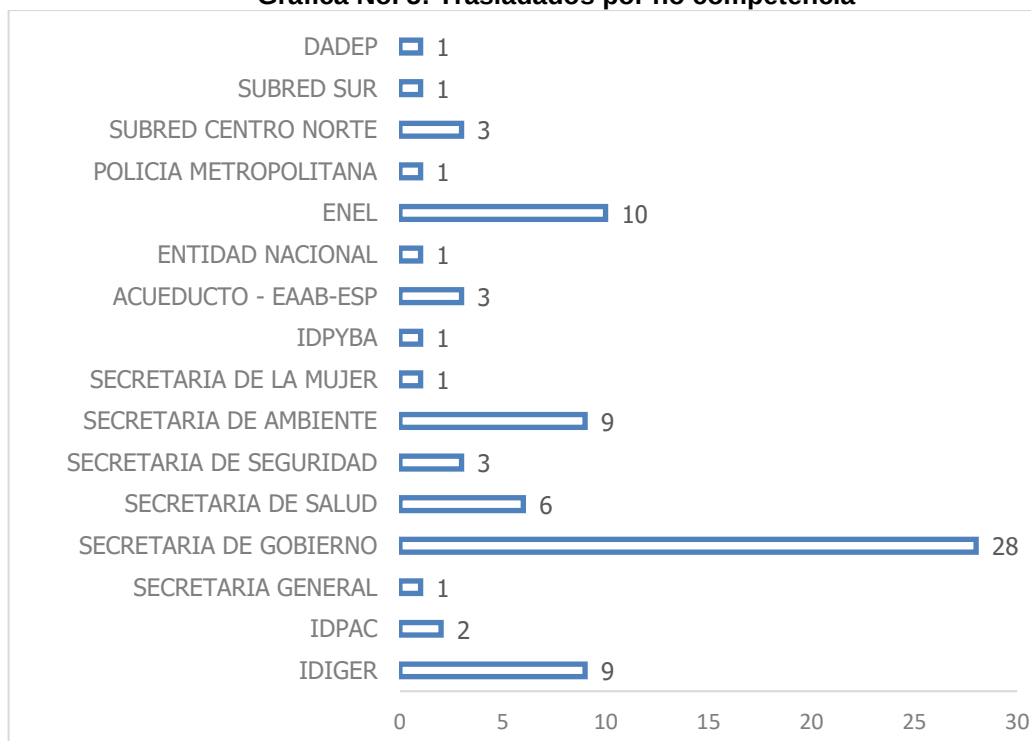


Fuente: Informe PQRS área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa

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 el área de Atención al Ciudadano es quien atiende más 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



Fuente: Elaboración equipo OCI

En la gráfica No. 5 se puede observar que ochenta (80) requerimientos que no eran 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 Secretaria 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 EN EL 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 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. 2-2025-4117, 2-2025-7310, 2-2025-10299, 2-2025-13695, 2-2025-16098y 2-2025-19379, relacionan las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, Así:

Mes	No. De peticiones
Febrero	9
Marzo	6
Abril	2

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 39 de la Ley 1952 de 2019, de igual manera se envió el plan de mejoramiento por parte de la Entidad.

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

- La Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos garantiza el acceso de los diferentes canales de atención, generando confianza para que la ciudadanía y grupos de interés realicen sus peticiones, esto genera una disminución en las solicitudes a trasladar.
- Se observan que el área de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa realiza comunicación directa con los designados a fin de reforzar y fortalecer su conocimiento respecto al funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, con el fin de mitigar las observaciones en los informes de del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las peticiones vencidas.
- Se evidencia la publicación de los informes en la página Web de la Entidad, en el siguiente link: <https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/informe-pqr-denuncias-solicitudes>.
- Semanalmente se remiten dos alertas a los designados y jefes de dependencias reportando las peticiones que se encuentran a cargo y el estado de cada una, con el fin de mitigar el vencimiento de las peticiones solicitadas por los ciudadanos.

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, “Se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema”.
- 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.

- Se recomienda a las subdirecciones de la Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos, dar respuesta tanto de forma como de fondo a los diferentes requerimientos que realicen a la entidad.
- Se recomienda aprovechar los espacios con la ciudadanía y recordar el completo diligenciamiento del Sistema Distrital de Quejas y Peticiones Bogotá te Escucha.

Atentamente,



JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Yanneth Rocío Moreno- Cto 077-2025



Revisó: María del Carmen Bonilla- Profesional Especializada 222 grado 20 OCI

