

MEMORANDO

OCI-2017

PARA: **PEDRO ANDRÉS MANOSALVA RINCÓN**
Director

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe 1er semestre de 2017, seguimiento sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias- PQRS.

Cordial saludo Doctor Manosalva,

De manera atenta, remito informe 1er semestre de 2017, seguimiento sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que dispone: *"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 lo reglamentado mediante Decreto 2641 de 2012.

Agradezco su atención.

Atentamente,


AURORA GÓMEZ TORRES

Anexo: 5 folios, impresos por ambos lados.

Proyectó: Aurora Gómez Torres

Copia: Amanda Correa Rueda, Subdirectora De Gestión Corporativa
Juan Carlos Gómez Melgarejo, Subdirector Gestión Humana
Sandra Janneth Romero Pardo, Subdirectora Operativa
Carlos Augusto Torres Mejía, Subdirector Logístico
Jorge Alberto Pardo Torres, Subdirector Gestión del Riesgo
Giohana Catarine Gonzalez Turizo, Jefe Oficina Asesora Jurídica
Gonzalo Carlos Sierra Vergara, Jefe Oficina Asesora de Planeación
Yoana Inés Trujillo Agudelo, Asesora de Prensa y Comunicaciones.



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 2017

(Peticiónes, 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 inexequibilidad 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"*
- 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."*
- Procedimientos: Recepción y trámite de los derechos de petición PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013, del proceso Gestión Jurídica y Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, PROD-SAC-01, vigente a partir del 04/08/2014, de la Subdirección de Gestión Corporativa los cuales fueron unificados por el procedimiento "Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "Derechos de Petición"PROD-GC-33 V9 vigente a partir del 31 de marzo de 2017 de la Subdirección de Gestión Corporativa.
- 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."*

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25
00 www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899 999 061.9

FOR-MC-09-7



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

Objetivo

Analizar los informes estadísticos del comportamiento de las PQRS, correspondiente al primer semestre de 2017, a cargo del área del Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa y Oficina Asesora Jurídica, correspondiente a la obligación de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y en especial las denuncias que los ciudadanos formulen.

Alcance

Verificar que la oficina de atención al ciudadano profiera y publique mensualmente 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 2017

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 situado en la página web de la entidad y poder presentar las PQRS respectivas, para el periodo se presentaron doscientas doce (212), dentro de estas se presentó una (1) denuncia, la cual fue remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinarios, surtiendo el procedimiento correspondiente.

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"*; con la expedición de la circular 087 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía el informe referido se remite en formato estándar a través del link: <http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=69>, en tanto el cargue puede ser consultado por el usuario, se verificaron cada uno de los informes del semestre. Adicionalmente, se observó en la página web de la entidad el día 25 de julio de 2017, la publicación de los informes mensuales, correspondientes a los meses de enero a junio de 2017. Sin embargo el 1 de

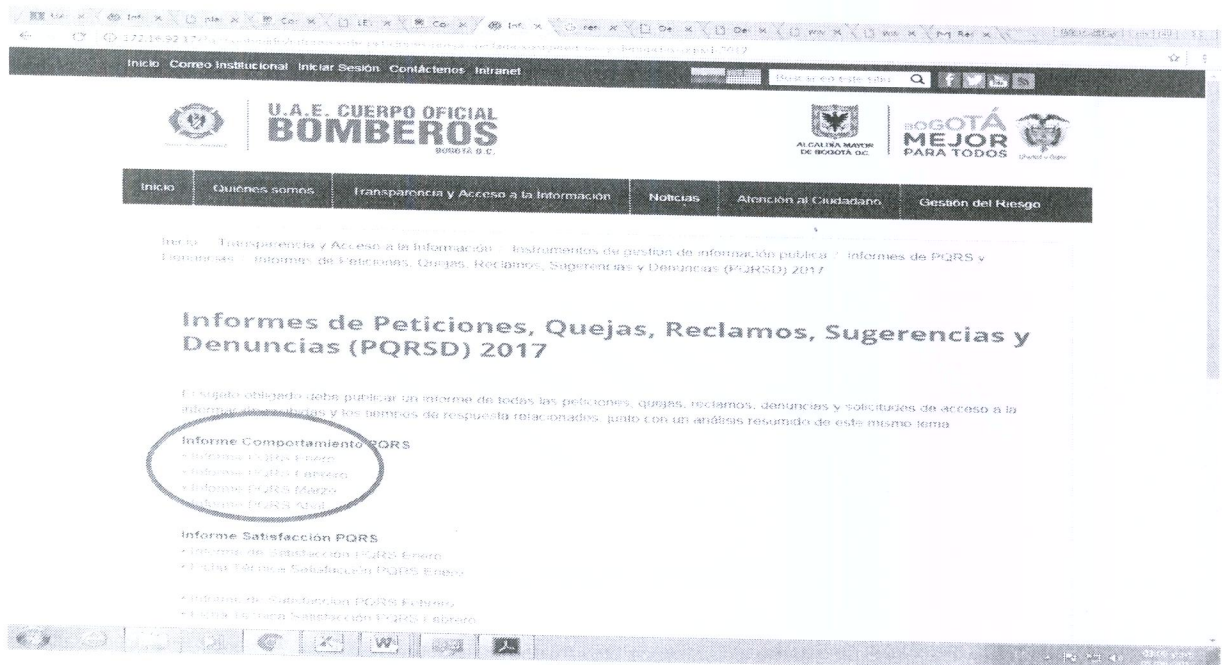
Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25
00 www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899 999 061-9

FOR-MC-08-7



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

agosto de 2017 se observa que no se encuentran publicados los informes mensuales de mayo y junio, tal como se evidencia en el siguiente pantallazo:



Se evidenció igualmente, el cumplimiento de la Circular No. 035 de 2008, verificando en la carpeta correspondiente los informes correspondientes al primer semestre de 2017, en el que el área del servicio al ciudadano remitió a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, los informe trimestrales, mediante oficios: 2017EE3379 el 15/05/2017 y 2017EE5120 del 24/07/2017.

En razón a lo anterior y de acuerdo a los informes mensuales del primer semestre de 2017, emitidos por el área de atención al ciudadano, se establecen las siguientes cifras, visualizada en el gráfico No. 1:

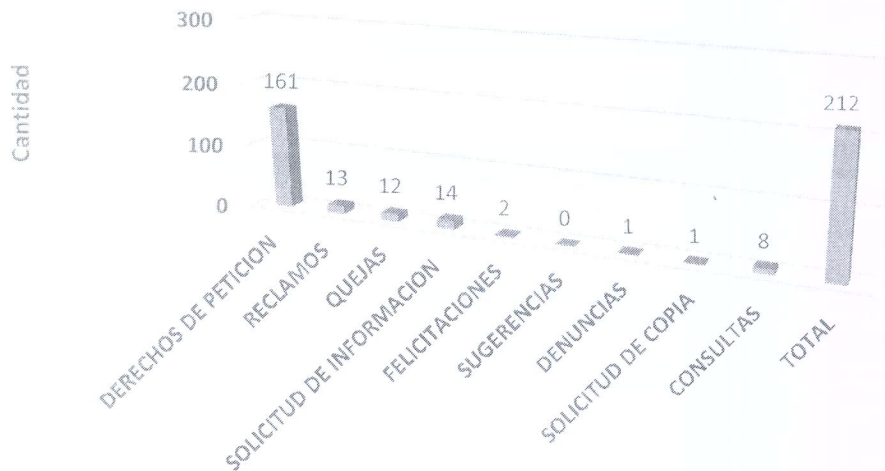
[Firma manuscrita]



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

Gráfico No.1

PQRS - PRIMER SEMESTRE - 2017



Solicitudes 1° Semestre 2017

Fuente: Informes mensuales de Servicio al Ciudadano <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3297/1/>

En la gráfica No. 1, podemos observar el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tramitas por medio del Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias, en el 1º semestre 2017, cuyo total asciende a 212 PQRS, cifra esta, base de los reportes e información del área de atención al ciudadano.

Adicionalmente la Coordinación de servicio al ciudadano, cuenta con el registro de las peticiones recibidas en formato Excell, registro que produce el SDQS Sistema Distrital Quejas y Soluciones, el cual dejo de ser el elemento base de control, para convertirse en un instrumento de consulta, potenciándose de esta manera la utilización plena del SDQS

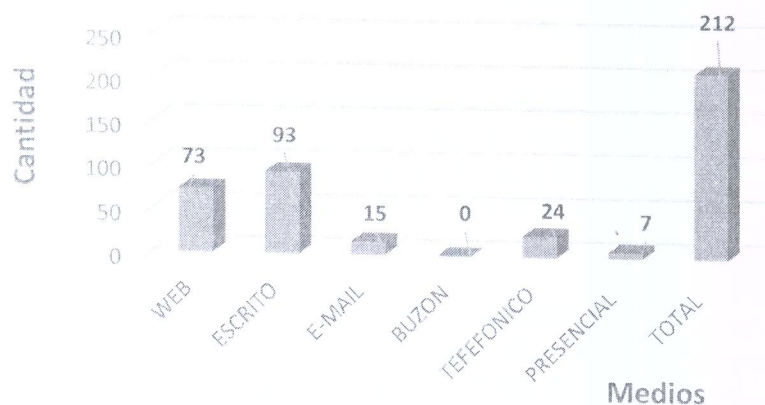
[Firma manuscrita]



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

Gráfico No.2

Canal de Participación Ciudadana

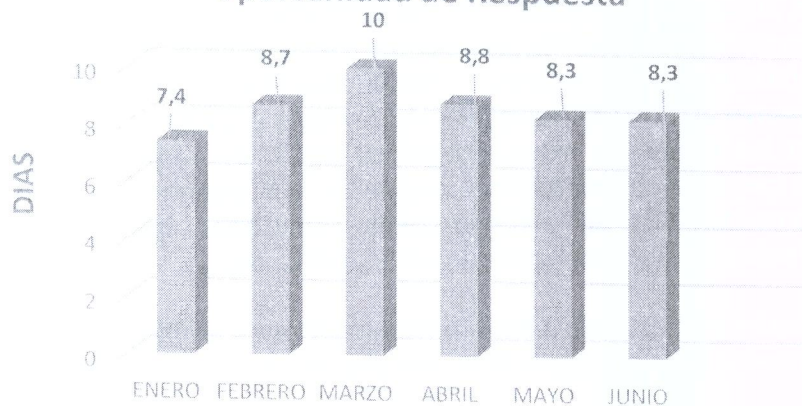


Fuente: Informes mensuales de Servicio al Ciudadano <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3297/1/>

En la gráfica No 2 se pueden visualizar los canales a los cuales acudió la ciudadanía con el fin de dar a conocer a la entidad sus PQRS. Se destaca la aparición de las redes sociales como canal ciudadano para transmitir sus inquietudes.

Gráfico No 3

Oportunidad de Respuesta



Fuente: Informes mensuales de Servicio al Ciudadano <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3297/1/>

El gráfico No.3 muestra la oportuna respuesta para el primer semestre de 2017, siendo atendidas la totalidad de las PQRS presentadas en un tiempo promedio de 8 días, es decir la oportunidad de respuesta fue del 100% de conformidad con lo términos establecidos en los términos en la Ley 1755 de 2015.

[Firma manuscrita]



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

Para este semestre se observa, El procedimiento "*Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos*" fue actualizado y ajustado en el periodo evaluado así: Cambia el código de PROD-GC-33 V8 vigente desde el 1 de diciembre de 2015, a PROD-GC-33 V9 vigente a partir del 31 de marzo de 2017, denominándose "*Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos*" *"Derechos de Petición"*

Se produce su actualización siguiendo la recomendación formulada por la Oficina de Control Interno, en el sentido de que todos los derechos de petición debían ser registrados en el SDQS, para lo cual se fusiona el procedimiento PROD-GJC-02 "*Recepción y trámite de los derechos de petición*" vigente desde el año 2013 y que se encontraba a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.

Se observa dentro del nuevo procedimiento PROD-GC-33 V9 vigente a partir del 31 de marzo de 2017, denominándose "*Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos*" *"Derechos de Petición"* el cumplimiento de la actividad número cuatro (4) relacionada con el control mediante planilla excell de seguimiento, oportunidad y cumplimiento de términos en los tiempos de respuesta y alarmas, generada por el sistema SDQS, generándose los correos electrónicos alertando próximo vencimiento de términos para dar contestación al SDQS, tal como puede observarse en la trazabilidad del SDQS. Se analiza, que para el primer semestre de 2017 los requerimientos fueron contestados dentro del término establecidos en la ley 1755 de 2015, por lo que no fue necesario dar traslado a la oficina de asuntos disciplinarios.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina Asesora Jurídica, cumple con el procedimiento denominado: recepción y trámite de derechos de petición, PROD –GJC – 02 versión 5 vigente hasta el 30/03/2017 como se evidencia en las peticiones 2017ER1172 del 15/02/2017, 2017ER1273 del 20/02/2017, 2017ER1748 del 07/03/2017, 2017ER2240 del 29/03/2017. Igualmente, se evidencia los informes estadísticos mensuales sobre los derechos de petición remitidos a la Dirección de los meses enero 2017IE1501 el 08/02/2017, febrero 2017IE3165 el 01/03/2017, marzo 2017IE5077 el 05/04/2017 y abril 2017IE6334 el 04/05/2017. Es de anotar que para los meses de mayo y junio de 2017, los respectivos informes fueron reportados en la página web institucional y en la de la Veeduría Distrital, de conformidad con el nuevo procedimiento denominado trámite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "*derechos de petición*" indicado en la Grafica No. 1.

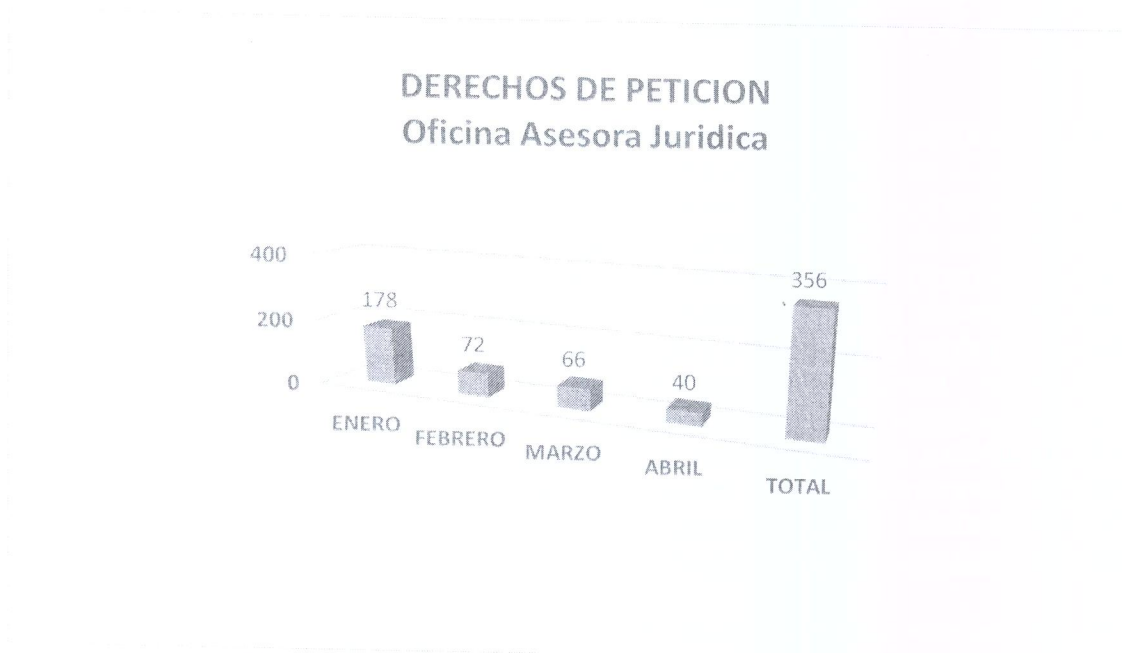
En razón a lo anterior y de acuerdo a los informes mensuales, emitidos por la Oficina Asesora Jurídica, se establecen las siguientes cifras, visualizada en el gráfico No. 4.

22



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

Gráfica No. 4



Fuente: Informes Estadísticos mensuales derechos de petición, Oficina Asesora Jurídica.

En la gráfica No. 4, podemos observar el número de derechos de petición de enero a abril de 2017, cuyo total asciende a 356 peticiones, cifra esta, base de los informes mensuales derechos de petición, Oficina Asesora Jurídica. Respecto al cumplimiento de los términos todos se respondieron dentro de los términos legales establecidos en el Artículo 23 de la Constitución de Política y artículos 13 y 14 de la ley 1755 de 2015. Es de anotar que quince (15) peticiones se encuentran en seguimiento del cumplimiento de términos por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

En el período examinado no se instauraron por parte de ciudadanos, acciones de tutela, acciones 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.

En cuanto a la figura del defensor del ciudadano, sigue aumentando su reconocimiento y a hoy en las encuestas de satisfacción supera el 50%, internamente la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, a la actualización realizada respecto del Defensor con la expedición de la Resolución 132 de 2016, se produce la actualización del PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL CIUDADANO 2017 Código: PLAN-GC-01 Versión: 2 con vigencia a partir del 23 de mayo de 2017, publicado en la página web de la UAECOB: <http://bomberosbogota.gov.co/?q=contenido/atencion-al-ciudadano> en tanto el enfoque externo de su aplicación, este plan no contempla actividades de socialización al interior de la entidad.

29



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

El coordinador del área viene cumpliendo con la asistencia y participación en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, según consta en la verificación realizada a las actas y registros de asistencias.

Respecto, a satisfacción de usuarios. Se da cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010, art. 3, numerales 1,2,3,4,5 y la Circular 03 de 2011 de la Veeduría Distrital, en relación con el procedimiento de satisfacción de usuarios, PROD- SAC – 02, vigente a partir del 20 de mayo de 2014, referente a la aplicación de encuestas de acuerdo al servicio prestado (concepto técnico, atención de emergencias, participación ciudadana, puntos de atención en donde se tiene presencia institucional) de manera presencial o telefónica las cuales se registran en las hojas a cargo de los contratistas encargados y se consolidan en los informes mensuales <http://bomberosbogota.gov.co/?q=contenido/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd-2017>. Se observó igualmente, que los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario acompañadas de su ficha técnica, son presentadas en los informes trimestrales, los cuales se publican en la página web de la entidad, <http://bomberosbogota.gov.co/?q=contenido/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd-2017>.

En los resultados de las encuestas de PERCEPCION, presentadas en forma trimestrales, los ítems 7.1) ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la capacitación?, 7.2) ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la visita técnica? 8.1) ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la capacitación? 8.2) ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la visita?, de acuerdo con la validación efectuada en la Subdirección de Gestión de Riesgo adolecen de problemas en su diseño al establecer los rangos de tiempo a partir de los cuales se define la calificación, de esta forma no se produce información clara y precisa de la gestión adelantada por la UAECOB.

Respecto a la prestación del servicio existe una metodología clara en la identificación de la población a impactar, relacionado con los puntos de atención para así determinar el número de ventanillas, módulos con digiturnos y personal para prestar el servicio, la cual se ubica en la página web de la Unidad <http://bomberosbogota.gov.co/?q=contenido/atencion-al-ciudadano>. Cuenta la Oficina de Atención al Ciudadano con un Coordinador del área y en los CADES la coordinación está a cargo del coordinador del respectivo CADE.

En relación con el digiturno, éste despliega las siguientes opciones: Atención preferencial, información general, quejas y reclamos, liquidación - conceptos técnicos y defensor al ciudadano. Se cuenta de igual manera, con un televisor y/o audiovisual, que informa los turnos en los diferentes módulos, así: 1. Módulo de radicación, 2. Módulo de entrega de conceptos técnicos – información general, 3. Módulo de entrega de conceptos técnicos – liquidación, 4. Módulo defensor al ciudadano, redundando en una muy buena atención al ciudadano, dándose cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 4 (circular No. 003 de 2011 de la Veeduría Distrital) y la Directiva No. 001 de 2014 de la Secretaria

25



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

General de la Alcaldía Mayor, mediante la cual se trazan los "Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá D.C."

Recomendaciones

- Mantener y profundizar el trabajo en torno al reconocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano, contemplando actividades de socialización al interior de la entidad.
- Revisión del nuevo procedimiento PROD-GC-33 TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS "DERECHOS DE PETICIÓN" V9 vigente desde 31/03/2017: se pudo establecer que ante la carencia de una actividad de control entre las actividades 2 y 3, se produjo el envío de derechos de petición sin haberse operado el registro en el SDQS, igualmente la actividad 9 presenta problemas de redacción que puede dar lugar a incorrectas interpretaciones, buscando el mejoramiento y optimización del nuevo procedimiento.
- Revisión del diseño de las encuestas de PERCEPCION, presentadas en forma trimestral para el mejoramiento y optimización de las mismas.

Cordialmente,

AURORA GÓMEZ TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Diana Sirley Medrano Otavo
Revisó y aprobó: Aurora Gómez Torres