



COMUNICACIÓN INTERNA

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General
Margarita Isabel Córdoba García
Jefe Oficina Gestión Social
María Cecilia Gaitán Roza
Subgerente de Gestión Corporativa

De: Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina Control Interno

Asunto: **Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “Bogotá Te Escucha”, de 01 enero al 30 junio de 2022.**

De acuerdo con el rol de evaluación y seguimiento establecido para las Oficinas de Control Interno en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, y en atención a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación, se presenta el resultado del seguimiento a la gestión de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Empresa correspondiente al Primer Semestre de 2022.

OBJETIVO

Dar a conocer a la Gerencia General de la Empresa y a la ciudadanía, la información estadística relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) interpuestas por personas naturales o jurídicas, mediante los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de que se diseñen estrategias, planes de mejoramiento y acciones que conlleven a una mejor perspectiva y satisfacción del ciudadano, en cumplimiento a los principios de transparencia.

ALCANCE

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS durante el periodo de enero a junio de 2022, conforme a los reportes del Sistema Distrital de PQRS.

MARCO NORMATIVO

Las normas que se han tenido en cuenta para la realización del presente seguimiento son las siguientes:



- Constitución Política: Artículos 2, 6, 23 y 209.
- Ley 58 de 1982, *Por la cual se conceden facultades extraordinarias al presidente de la República para reformar el Código Contencioso Administrativo.*
- Ley 57 de 1985, *Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.”*
- Ley 134 de 1994, *por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.*
- Ley 489 de 1998, *Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la constitución política y se dictan otras disposiciones.*
- Ley 527 de 1999, *Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.*
- Ley 594 de 2000. *Ley general de archivo mediante la cual se da acceso y consulta de documentos y restricciones por razones de conservación, artículos 27, 28 y 29, especialmente.*
- Ley 850 de 2003, *Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.*
- Ley 962 de 2005, *Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.*
- Ley Estatutaria 1266 de 2008, *Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.*
- 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.*
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.*
- 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.*
- Ley 1755 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 Estatutaria 1757 de 2015. *Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.*
- Ley 1952 de 2019, *Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.*
- Ley 2157 de 2021, *Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y se dictan disposiciones generales del habeas data en relación con la*

información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

- Decreto Nacional 2623 de 2009, Artículo 25, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto Nacional 1069 de 2015. *Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*
- Decreto Distrital 619 de 2007, *Por la cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y entidades del Distrito Capital.*
- Decreto Distrital 371 de 2010, *Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.*
- Decreto Distrital 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.*
- Decreto Ley 019 de 2012. *Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*
- Decreto Nacional 1377 de 2013, *Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012.*
- Decreto 2573 de 2014, *Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.*
- Acuerdo Distrital 630 de 2015, *Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.*
- Acuerdo 731 de 2018. *Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.*
- Decreto Distrital 847 de 2019. *Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.*
- Decreto Legislativo No. 491 de 2020. *Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.*
- Decreto 140 de 2021. *Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.*

- Directiva Distrital 024 de 2007: *Cuadro de Clasificación y valoración de los documentos producidos por el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, Solicitudes, Sugerencias.*
- Acuerdo 142 de 2005. *Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.*
-
-
- Acuerdo Distrital 630 de 2015. *Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.*
- Acuerdo Distrital 731 de 2018. *Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.*
- Directiva Distrital 015 de 2015. *Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.*
- Circular Distrital 012 de 2007. *Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.*
- Circular Distrital 033 de 2008. *Procedimiento para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.*
- Circular Distrital 004 de 2011: *Lineamientos Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Ley 1437 de 2011.*
- Circular Distrital 06 de 2017. *Implementación del formato de elaboración y presentación de informes Quejas y Reclamos.*
- Resolución 042 de 2017, *Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano para la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.*
- Resolución Distrital 378 de 2008. *Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital.*
- Resolución Distrital 777 de 2020. *Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y el "Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales"*
- Procedimiento y Protocolo PD-PQRS - *Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones de enero 18 de 2021.*
- Documento CONPES 3649 de 2010, *Política Nacional del Servicio al Ciudadano.*

METODOLOGÍA

Para el presente seguimiento se tomó como fuente la información relacionada con la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, durante el primer semestre de la vigencia 2022, conforme a la información que fue reportada por la Oficina de Gestión Social - Área de PQRS de la Empresa, allegadas por el Sistema Distrital de PQRS.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado:

1. Peticiones por tipología recibidas en el período

Tabla 1. Peticiones recibidas en el período del seguimiento

TIPOLOGIA DE PQRS- BOGOTA TE ESCUCHA DE ENERO A JUNIO DE 2022								
RECIBIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECIBI DAS	%
Consultas	1	1	3	2	0	1	8	3%
Denuncias por Corrupción	0	1	0	1	0	0	2	1%
Petición de interés General	5	8	2	3	3	2	23	10%
Petición de interés Particular	12	16	20	10	13	14	85	36%
Felicitación					1		1	0%
Reclamo	3	5	1	2	1	1	13	5%
Queja	2	2	4	3	2	1	14	6%
Solicitud de copia	1	0	3	0	1	2	7	3%
Sugerencia	0	1	1	0	0	0	2	1%
Solicitud acceso a la información	14	20	14	3	12	20	83	35%
TOTAL	38	54	48	24	33	41	238	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS-Entidad

En la Tabla 1 se presenta el comportamiento mensual de las PQRS del primer semestre de 2022 por tipo de trámite, resaltando que las más frecuentes son las solicitudes de acceso a la información y peticiones de interés particular con un 36% de participación, luego las solicitudes de interés general con un 10%, quejas con el 6% y las demás tipologías por debajo o igual al 5%.

Canales de interacción

Tabla 2. Canales de interacción

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCION ENERO A JUNIO 2022								
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Email	17	18	23	10	19	22	109	46%
Escrito	2	0	1	2	0	0	5	2%
Teléfono	6	9	7	2	8	8	40	17%
Redes Sociales	0	0	0	0	0	0	0	0%
Presencial	1	0	5	1	0	0	7	3%
Web	12	22	16	10	6	11	77	32%
TOTAL	38	49	52	25	33	41	238	100%

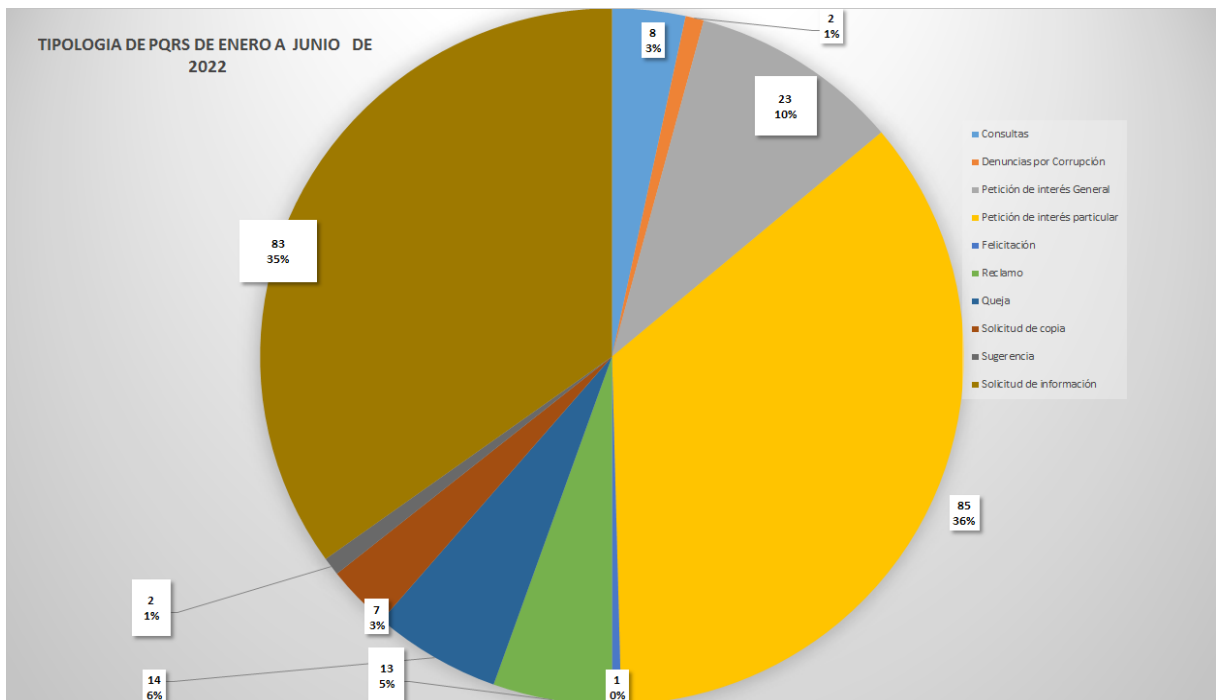
Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla 2 indica que, en el primer semestre de 2022 los canales más utilizados fueron los correos electrónicos con un 46%, seguidos por la página web con (32%), en tercer lugar están las peticiones recibidas por teléfono con un 17%, las demás están por debajo o igual al 3%.

2. Tipologías o modalidades

Una vez analizados los datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones “Bogotá te Escucha” durante el primer semestre de 2022, se encontró que se recibieron en total 238 solicitudes, clasificadas de la siguiente manera:

Gráfica 1. Tipología PQRS



Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La anterior gráfica presenta las 238 solicitudes recibidas en el período, distribuidas de acuerdo con la tipología en su número y porcentaje de participación. Se evidencia que el mayor número de solicitudes de peticiones son de interés particular con el (36%), en segundo lugar, las solicitudes de acceso a la información con el 35%; en tercer lugar, las peticiones de interés general (10%), quejas y reclamos ambas con el (6%), solicitud de copia (3%), felicitación, sugerencias y denuncias por corrupción representan el (1%).

Estos datos permiten evidenciar en cuáles tipos de petición se genera el mayor esfuerzo por parte de la Entidad, para efectos de atender oportunamente los distintos requerimientos.

3. Subtemas más reiterados

Tabla 3. Subtemas reiterados

SUBTEMAS- PQRS DE ENERO A JUNIO DE 2022								
SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Recibidas	%
Administración de Talento Humano		3	3	3		1	10	5%
Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios	3		2		3	8	16	7%
Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos, comercialización de Proyectos.	10	22	24	20	10	25	111	49%
Convocatorias a Cominidades Censos Presentación del Plan de Gestión Social Componente Económico							0	0%
Convenios entre Entidades Liquidación de cargas VIS y VIP Notificaciones oferta de compra.			1				1	0%
Administración, Compras y adquisición de predios	9	6	3	9	7	4	38	17%
Temas de Contratación información de contratos	2	2	4	1	2	8	19	8%
Políticas de la Entidad Información de la Gestión			1		1		2	1%
Obras de Urbanismo y Estudios Técnicos	2			1	1	1	5	2%
Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria, Terceros interesados, Notificaciones, Ofertas de Compra	6	1	1	2	4	9	23	10%
Consulta Habeas Data.		1						
Veedurías Ciudadanas	1		1				2	1%
TOTALES	33	35	40	36	28	56	228	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad – Sistema Bogotá Te Escucha

Nota cifras Tabla 3- Cabe anotar que el anterior cuadro está elaborado por subtemas y dado que la fuente es el sistema de información implementado por la administración, y cita 228, existe una diferencia de 10 solicitudes de los reportes que emite, no es factible ajustar la cifra que no están bajo la gobernabilidad de la Empresa.

Conforme al análisis de la información aportada por la Oficina de Gestión Social, los subtemas más reiterados en las PQRS recibidas para el periodo evaluado se encuentran encabezadas por temas asociados a banco de tierras, banco de programas y proyectos con participación, representando un porcentaje del 49%; en segundo lugar se encuentra lo asociado a administración, compras y adquisición de predios con un 17%, en tercer lugar, permiso para vender derechos de preferencia, expropiación y enajenación voluntaria con el 10%; y las temáticas restantes se encuentran por debajo del 7%.

Esta tabla permite identificar cuáles son los asuntos más reiterativos de las peticiones que llegan a la Empresa y por lo mismo, debe servir como insumo para definir estrategias que permitan una atención más eficiente a la ciudadanía interesada en estos temas.

4. Traslados por no competencia

Según la información aportada por la Empresa, en el periodo evaluado se realizaron los siguientes traslados en virtud de la normativa aplicable al funcionario sin competencia para

atender una petición ciudadana. Se trasladaron 60 solicitudes, es decir el 25% del total recibido en el período objeto de seguimiento.

Tabla 4. Peticiones trasladadas por no competencia

PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA ENERO A JUNIO DE 2022		
ENTIDAD	TOTAL	%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	8	13
ACUEDUCTO EAAB	2	3
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2
IDIGER	1	2
TRANSMILENIO	1	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	30	50
SECRETARIA DE HABITAT	6	10
CAJA DE VIVIENDA POPULAR- CVP	3	5
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	1	2
UNIDAD DE MOVILIDAD VIAL	1	2
SECRETARIA DE PLANEACION	6	10
TOTAL	60	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

En la tabla 4 se identifican las entidades a las que se les dio traslado de las solicitudes ciudadanas, una vez se identificó que la empresa carecía de competencia para su gestión.

De las 60 solicitudes trasladadas a las entidades relacionadas en la anterior tabla, la mayor parte fueron remitidas a la Secretaría de Gobierno con el 50%, en segundo lugar, está el Instituto de Desarrollo Urbano IDU- con el 13%, la Secretaría del Hábitat con el 10% ocupa el tercer lugar y las demás entidades a las que se efectuó traslado, igual o por debajo del 5%.

5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el primer semestre de 2022 se presentaron dos solicitudes de Veedurías Ciudadanas con las siguientes características y respectiva solución:

1. No. 58472022: Derecho de petición relacionado con programar un diálogo social. La petición fue recibida el 07 de enero de 2022, atendida por la Subgerencia de Gestión Corporativa conforme a la respuesta emitida el 20 de enero de 2022. Se evidenció que la gestión se realizó observando los términos legales establecidos para la atención de peticiones ciudadanas.
2. No. 683782022: Derecho de petición en los siguientes términos:

“1). Explicar cómo se garantizó a los ciudadanos interesados en participar en la elaboración del mapa de riesgos de gestión administración y riesgos anticorrupción de la entidad, el plan de gobierno abierto y el Conpes número 4070 de integridad y estado abierto para el año 2022. 2)- solicitamos incluir la ley 2195 de 2022 ley anticorrupción en el plan de acción y el plan de acción anticorrupción...y explicar en un dialogo social semanal. Que metodología se seguirá para dar fiel cumplimiento a la misma. 3) - el DAFP elabora con aportes nuestros la guía de dialogo social entre control social y control interno. Solicitamos comedidamente a control interno de la ERU programar con el grupo de gestores de la integridad y el grupo de gobierno abierto...de la ERU dialogo social semanal”.

La anterior petición se recibió el 23 de febrero de 2022 y fue atendida por la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos el 17 de marzo de 2022.

6. Peticiones cerradas en el período Enero - Junio de 2022.

Según la información aportada por la Empresa, en el período evaluado se efectuó el cierre de las siguientes peticiones ciudadanas:

Tabla 5. Peticiones cerradas de enero a junio de 2022

DEPENDENCIAS Y/ O ENTIDADES	CERRADAS	%
DIRECCION COMERCIAL	34	9%
DIRECCION CONTRACTUAL	23	6%
DIRECCION DE PREDIOS	103	26%
GERENCIA DE VIVIENDA	38	10%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	1	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	1%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	28	7%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	37	9%
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	38	10%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	4	1%
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	60	15%
SUBGERENCIA JURIDICA	8	2%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	13	3%
TOTAL	396	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

El total de peticiones cerradas en el periodo evaluado fue de 396, distribuidas como aparece en la tabla anterior.

Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre se identifican en el siguiente orden: Dirección de Predios con el 26%, en segundo lugar, la Subgerencia de Gestión Urbana con el 15%, Gerencia de Vivienda y Subgerencia de Gestión Corporativa con el 10%, y las demás presentan un porcentaje igual o por debajo al 9%.

7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencia

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIAS	Consulta	Petición Interés General	Petición Interés Particular	Reclamos	Queja	Solicitud de copia	Sugerencia	Solicitud de Acceso a la información	Felicitación	Denuncias por Corrupción	Tiempo Promedio de respuesta días
Decreto Nal 491-2020, perdió vigencia a partir del 17 de mayo de 2022	30 días	15 días	15 días	15 días	15 días	10 días	15 días	10 días	15 días	15 días	
SUBGERENCIA JURIDICA			21								21
DIRECCION COMERCIAL		17	17					12			15
DIRECCION CONTRACTUAL		19	14			7		13			13
DIRECCION DE PREDIOS	13	18	15			17		13			15
GERENCIA DE VIVIENDA			15		17	7		7			11
OFICINA DE CONTROL INTERNO		14									14
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			29					10			19
OFICINA DE GESTION SOCIAL		17	13					15	11		14
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	22	12	14	19				9			15
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	21	16	10	13							15
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	10	11	12	18				9			12
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA		10									10
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS		17	11				9			6	11
OFICINA DE ATENCION AL CUIDADANO								9		1	5
TOTAL PROMEDIO POR TIPOLOGIA	66	151	171	50	17	31	9	97	11	7	14

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS Entidad

En la anterior tabla se evidencia que el tiempo promedio de respuesta de las PQRS en el período objeto de análisis fue de **catorce (14) días**. Se puede concluir que los tiempos se encuentran dentro de lo establecido por las normas aplicables para cada tipo de petición, en particular por el Decreto Nacional 491 de 2020 que perdió vigencia a partir del 17 de mayo de 2022, recobrando vigencia la norma anterior.

8. Participación por localidad

Tabla 7. Requerimientos por localidad

PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE ENERO A JUNIO 2022								
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Antonio Nariño		1	3				4	2
Ciudad Bolívar					2	1	3	1
Chapinero	2			1			3	1
Engativa		1					1	0
Fontibón			1		2		3	1
Kenedy	2			1	1	1	5	2
La Candelaria						1	1	0
Los Mártires	4	3	1	1	1	4	14	6
Puente Aranda	2	1			1		4	2
Rafael Uribe	1			1			2	1
San Cristobal	1	3	1	1			6	3
Santafé	7	6	13	5	5	8	44	18
Suba	2	4		1	2		9	4
Teusaquillo	1	1	1	1	1	5	10	4
Tunjuelito						1	1	0
Usaquén						1	1	0
Usme			1	3	1		5	2
Bosa	1		1			2	4	2
No reporta Dirección	15	34	26	9	16	18	118	50
TOTAL	38	54	48	24	32	42	238	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

Respecto de la clasificación por localidad, la tabla 7 muestra la participación de las peticiones recibidas por cada una de las localidades de la ciudad. Sobresale el porcentaje de peticiones que en que el peticionario no reporta dirección con un 50%, luego se destaca la localidad de Santafé con el 18% de los casos (238 peticiones), seguidas por la localidad de Los Mártires, con un 6%. Para las restantes localidades la injerencia es igual o menor al 4%.

9. Participación por estrato y tipo de requirente

Tabla 8. Participación por estrato

ESTRATIFICACION		
ESTRATO	N° PETICIONES	%
1	12	5
2	27	11
3	36	15
4	8	3
5	1	0
6	1	0
Blank	153	64
TOTAL	238	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla 8 evidencia que, en su mayoría, los peticionarios no diligencian la casilla del campo de datos demográficos, quedando en blanco en un 64% de los casos. Por su parte, el estrato 3 participa con un 15%, el estrato 2 con el 11%, y los estratos 1, 4, 5 y 6 intervienen con índices menores o iguales al 5%.

Tabla 9. Por tipo de peticionario

PETICIONARIO	N°	%
Persona Natural	190	80%
Persona Jurídica	12	5%
Anónimo	36	15%
Total	238	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla 9 indica que las personas naturales registran un 80% en la participación del período evaluado, seguida por los peticionarios anónimos que registran un 15%. Las personas jurídicas representan el 5% dentro de esta clasificación.

Calidad de Requirente

Tabla 10. Calidad de requirente

PETICIONARIO	N°	%
Anónimo	36	15
Identificado	202	85
TOTAL	238	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla 10 muestra que, de las 238 peticiones recibidas en el periodo evaluado, un total de 202 personas se identificaron con sus datos, representando un 85% de los casos frente a los peticionarios anónimos que fueron 36 personas, las que equivalen a un 15%.

10. Calidad y oportunidad en las respuestas

Una vez efectuado el análisis de las respuestas emitidas por la Empresa a las peticiones recibidas en el periodo evaluado, se evidencia que el 76% cumple con los criterios del protocolo de servicio establecidos en el marco del Sistema de PQRS "Bogotá Te Escucha",

los lineamientos sobre atención al ciudadano establecidos en el Decreto 371 de 2010 y lo dispuesto en la materia por la Ley 1755 de 2015, en cuanto a la oportunidad en la publicación de soportes de respuestas en el sistema y de registro del traslado a la Entidad competente. La revisión efectuada se presenta de la siguiente manera:

- **Para el mes de enero 2022:** Requerimiento nro. 2-2022-5666 recibido de la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, radicado Empresa E2022001060. Evaluando la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, se efectúan observaciones a dos (2) peticiones a fecha 31 de enero de 2022, así:

a). Petición número 3736822021: A cargo de la Subgerencia Jurídica, observando que el requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede constatar la ampliación solicitada a través del sistema.

b). Petición número 3737112021: A cargo de la Subgerencia de Gestión Jurídica observando que el requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Las observaciones anteriores son aceptadas por la Subgerencia Jurídica reconociendo estas deficiencias, por lo que se requiere realizar el respectivo plan de mejoramiento contando para esto con un término de diez (10) días hábiles posteriores a las observaciones presentadas por la Oficina de Gestión Social.

La entidad no presentó peticiones vencidas al cierre de enero de 2022, al igual que peticiones vencidas pendientes de cierre.

- **Para el mes de febrero de 2022:** Requerimiento 2-2022-9781 recibido de la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio, radicado Empresa E2022001739. Evaluando la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, se efectúa observaciones a seis (6) peticiones a fecha 28 de febrero de 2022, presentaban algunas deficiencias, no obstante para cinco (5) de las mismas, el 83% se evidenció que la deficiencia no aplicaba. Únicamente para uno (1) de los casos, el 17%, se requirió plan de mejora. Ver detalle a continuación:

a). Peticiones números 365042022 y 431852022: A cargo de la Dirección Comercial, observando que los requerimientos no cumplen con los criterios de claridad ni con el manejo de sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, debido a que la Entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Después de realizada la revisión se encontró que las dos (2) peticiones llegaron por el canal e-mail al correo de atencionalciudadano@eru.gov.co, de las cuales se evidencia que sí se adjuntó dicha solicitud, lo cual se soporta con las impresiones de pantalla, en las que se refleja la evidencia del registro del anexo con la petición y se refleja la fecha y hora en que llegaron.

b). Peticiones radicados 295482022, 349662022 y 525112022: A cargo de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, observando que los requerimientos no cumplen con los criterios de claridad ni con el manejo de sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, debido a que la Entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Después de realizada la revisión se encontró que las tres (3) peticiones llegaron por el canal e-mail al correo de atencionalciudadano@eru.gov.co de las cuales se evidencia que si se adjuntó dicha solicitud lo cual se soporta con las impresiones de pantalla en las cuales se refleja que si se subió el anexo con la petición y se refleja la fecha y hora en que llegaron. (Ver anexos 3,4 y 5).

c). Petición número 415049222021: A cargo de la Dirección de Predios, observando que el requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición, se adjunta una respuesta parcial donde se informa que en un plazo no mayor de 30 días se dará respuesta definitiva a la petición.

Referente a la anterior petición, la dependencia responsable acepta la inconsistencia, por lo que se requirió un plan de mejoramiento contando un término de diez (10) días hábiles posteriores a las observaciones presentadas por la Oficina de Gestión Social.

- **Para el mes de marzo de 2022:** Requerimiento 2-2022-13128 recibido de la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio, con radicado de la Empresa E2022002428. Evaluando la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema se efectúa observaciones a cinco (5) peticiones a fecha 31 de marzo de 2022, determinando que una (1) está correctamente gestionada y cuatro (4) presentaban deficiencias, relacionadas así:

a). Petición número 567502022: A cargo de la Dirección de Predios, observando que, se registra en el sistema la opción de respuesta parcial cuando en realidad se solicitó una ampliación para lo cual el sistema dispone de la opción "Solicitud por ampliación". Así mismo esta solicitud de ampliación se hizo a los veinte días hábiles y el tiempo establecido para solicitar ampliación es de 10 días hábiles (llegó el 10 de febrero y se respondió el 10 de marzo), sin observar lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2022.

b). Petición número 949352022: A cargo de la Subgerencia de Gestión Corporativa, observando que se solicita al ciudadano aclaración de la petición sobre el período de

tiempo del cual requiere el reporte pero no se utiliza el evento de ampliación, sino que se le da respuesta definitiva.

c). Petición número 900712022: A cargo de la Subgerencia Jurídica, observando que se realizó un traslado por no competencia a los seis (6) seis días hábiles, y el tiempo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 es de cinco días hábiles.

d). Petición número 641662022: A cargo de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, observando que se evidencia que se dio respuesta a la ciudadana informando el traslado por competencia de la petición, el cual se hizo a los doce días, inobservando el término legal de 5 días hábiles. Se le informa a la ciudadana que le darán traslado de la petición al FUGA pero en el sistema no se carga el oficio de traslado dirigido a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

- Para el mes de abril de 2022: Requerimiento nro. 2-2022-16015 recibido de la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio, con radicado de la Empresa E2022003084. Evaluando la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, se efectúa observaciones a diez (10) peticiones a fecha 30 de abril de 2022, determinando que ocho (8), el 80%, están gestionadas correctamente y dos (2), el 20%, presentan deficiencias, relacionadas así:

a). Petición número 1209232022: A cargo de la Dirección de Predios, observando que la petición fue trasladada fuera de los términos de ley, puesto que se recibió el 25 de marzo y el 20 de abril se informa al ciudadano que su petición fue trasladada por competencia a la Alianza Fiduciaria para su respuesta.

b). Petición número 1210522022: A cargo de la Dirección de Predios, observando que la petición fue trasladada fuera de los términos dispuestos para tal fin toda vez que, se recibió el 25 de marzo y el 20 de abril se informa al ciudadano que su petición fue remitida por competencia a la Alianza Fiduciaria para su respuesta.

- **Para el mes de mayo de 2022:** Requerimiento 2-2022-19084 recibido de la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio, con radicado Empresa E2022003807. Evaluando la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, se efectúa observaciones a seis (6) peticiones a fecha 31 de mayo de 2022, determinando que cuatro (4), el 66%, están correctamente gestionadas y dos (2), el 34%, presentan deficiencias, relacionadas así:

a). Petición número 1723252020: A cargo de la Dirección de Predios, observando que el traslado por falta de competencia se realizó a los diecisiete (17) días, es decir, fuera del término legal dispuesto para este evento.

b). Petición número 1290452022: A cargo de la Subgerencia de Gestión Urbana, observando que la petición fue trasladada fuera de los términos de Ley, llegó el 26 de abril y se dio traslado el 11 de mayo. Fuera de este término el sistema no permite realizar dicho traslado por el aplicativo.

- **Para el mes de junio de 2022:** Requerimiento 2-2022-13128 recibido de la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio, con radicado de la Empresa E2022002264. evaluando la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema se efectuaron observaciones a diez (10) peticiones a fecha 31 de marzo de 2022, determinando que seis (6), el 60%, se gestionaron correctamente y cuatro (4), el 40%, presentan deficiencias, relacionadas así:
 - a). Petición número 2132792022: A cargo de la Dirección de Predios, observando que la respuesta va dirigida al señor Milton Fabián Rojas Rojas, ciudadano diferente a quien interpuso la solicitud, que corresponde al señor Jorge Eduardo Olmos.
 - b). Petición número 2226012022: A cargo de la Subgerencia de Gestión Urbana, observando que se evidencia que sí se le dio traslado a la entidad competente y se comunicó al ciudadano sobre el traslado de la petición. En su momento el ciudadano no fue claro en su solicitud y por tal razón se le solicitó ampliación de esta, una vez ampliada la petición se pudo constatar que el asunto no era competencia de la ERU, por lo que se efectuó el traslado a la Secretaría de Planeación dentro de los términos de ley. Sin embargo, en el sistema a este evento no se le dio la opción de traslado sino de cierre definitivo.
 - c). Petición número 2037732022: A cargo de la Oficina de Comunicaciones. Se observó que la respuesta fue proyectada dentro de los términos establecidos en ley, pero se cargó extemporáneamente. La respuesta está proyectada el 27 de mayo y se subió al sistema el 7 de junio de 2022.
 - d). Petición número 2226012022: A cargo de la Gerencia de Vivienda, observando que la respuesta fue proyectada dentro de los términos de ley, pero se cargó extemporáneamente. La respuesta fue proyectada el 8 de junio y se cargó al sistema el 10 de junio de 2022.

A las anteriores observaciones se evidenció que la Subgerencia de Gestión Urbana generó el respectivo plan de mejoramiento, los demás procesos no efectuaron pronunciamiento alguno.

11. Denuncias por posibles actos de corrupción

En el período objeto de análisis se recibieron dos (2) denuncias por posibles actos de corrupción, a las que se les dio el correspondiente traslado a la Secretaría Distrital de Gobierno por no ser competencia de la Empresa.

Tabla 11. Denuncias por posibles actos de corrupción

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN 2022			Recibida	Respondida	
FEBRERO	Ciudadano denuncia construcción de antejardín de manera ilegal	345652022	1/02/2022	2/02/2022	Ambas denuncias fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno, por no ser de competencia de la Empresa.
ABRIL	Ciudadano denuncia casa en construcción sin licencia.	1357982022	5/04/2022	6/04/2022	

Fuente: Elaboración propia OCI

Actuación del Defensor del Ciudadano de la Empresa

A través de la Resolución 275 de 2020 la Empresa estableció la figura del Defensor del Ciudadano, el cual se encuentra a cargo de la Subgerencia de Gestión Corporativa.

En el informe de actividades correspondientes al primer semestre de 2022 que fue presentado por el Defensor del Ciudadano con S2022003184 de agosto 5 de 2022. Se relacionan las siguientes acciones:

- Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Se realizó la encuesta de satisfacción al ciudadano, la actualización de la caracterización de las partes interesadas y de los usuarios identificando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor y proponiendo alternativas para mejorar y cualificar la atención al ciudadano; se generaron estrategias de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano iniciando en el mes de abril de 2022, hasta julio de 2022.

Se espera al finalizar el proceso enviar resultados en cuanto a participantes y nivel de aprendizaje, generando la cualificación en los temas de Introducción a lo Público realizado el 5 de abril 2022; Introducción al servicio a la ciudadanía el 3 de mayo de 2022; Introducción a las Políticas Públicas el 8 de junio 202; Atención a Peticiones Ciudadanas el 6 de julio, Sensibilización de Inducción Atención al Ciudadano por parte del equipo de Gestión Social y el Equipo de Archivo.

Adicionalmente se realizó Capacitación Funcional el 10 de marzo, 10 de abril, 10 de mayo y 12 junio de 2022. Finalmente, se realizó capacitación a los administradores del sistema y se convocó a un taller virtual sobre Lenguaje Claro.

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. La Empresa cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano como herramienta que tiene medidas concretas para mitigar riesgos y mejorar los mecanismos de atención al ciudadano. Se pudo verificar que el plan se encuentra publicado en la página web de la Empresa con el seguimiento a la ejecución con corte al mes de abril de 2022, el cual puede ser consultado a través del siguiente enlace: <http://www.eru.gov.co/es/node/2580>.
- Durante el primer semestre de 2022 a través de comunicación interna con número de radicado I2022000064 y en el marco de las funciones de Defensora de la Ciudadanía, se emitieron recomendaciones al interior de la entidad para crear mecanismos que permitan acercar a los ciudadanos a la Empresa de manera que se garanticen sus derechos en la atención a sus requerimientos.

- De acuerdo con los informes mensuales generados por la Oficina de Gestión Social, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Empresa, se pudo constatar que se han realizado los informes mensuales de seguimiento a las peticiones que han ingresado por la plataforma Bogotá te Escucha en el periodo de enero a junio de 2022.
- En materia de racionalización de trámites que faciliten el acceso a la ciudadanía, actualmente la Empresa cuenta con un único trámite denominado "Cumplimiento de la obligación VIS/VIP a través de compensación económica" el cual ya está 100% virtualizado y racionalizado. De esta manera se promueve la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la entidad.
- Se realizó la articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía a través de la armonización de procesos y procedimientos con un lenguaje sencillo, claro y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como efectividad de las respuestas en trámites y servicios, y claridad de requisitos e información.
- En lo referente a las medidas de aislamiento decretadas por el gobierno nacional y distrital por la declaratoria de estado de emergencia generado por el Covid-19, la Empresa ha tenido en cuenta los cambios producidos para el manejo de la pandemia, y desde el proceso de Talento Humano a través del programa de Seguridad y Salud en el trabajo se replantearon algunos lineamientos al respecto. Entre ellos, se expidió la Resolución No. 023 del 2022, a través de la cual se adopta el nuevo Protocolo de Bioseguridad, la cual puede ser consultada a través del link [Reporte de sintomatología o casos positivos COVID-19](#). Adicionalmente se han efectuado charlas de prevención para el manejo de las nuevas variantes del Covid-19, encuestas para el reporte de posibles síntomas, realización de brigadas de aseo, limpieza y rutinas de desinfección de mobiliario aplicando el protocolo normalizado en la empresa.

FORTALEZAS

Una vez realizado el presente seguimiento, los aspectos para destacar son los siguientes:

1. La Empresa cumple con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, relacionada con los lineamientos que deben seguir las entidades de la Administración Pública para garantizar que los espacios físicos donde se ubican las oficinas de atención a la ciudadanía garanticen el acceso y disposición a todos los ciudadanos.
2. La Empresa ha mantenido la atención al ciudadano por diferentes canales, a través de la plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), durante las 24 horas.

DEBILIDADES

1. Según la revisión efectuada, se evidenció que para el presente semestre se ha presentado un aumento a las observaciones realizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio relacionadas con debilidades frente a la calidad, coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, según lo descrito en el ítem 10 del presente informe.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados del seguimiento realizado, se pueden obtener las siguientes conclusiones:

1. En el período objeto de análisis la Empresa ha observado la normativa aplicable a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ciudadanas, evidenciando que el tiempo promedio de respuesta fue de catorce (14) días. En este aspecto es importante destacar que la Empresa ocupó el primer puesto en este tema dentro de las entidades de Sector Hábitat y fue la única que no tuvo observaciones al respecto.
2. En el período objeto de análisis la Empresa recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) un total de 238 solicitudes, las cuales fueron atendidas tal como quedó descrito en este informe.
3. La Entidad dispone del correo electrónico atencionalciudadano@eru.gov.co, el teléfono 3599494 Ext. 500 y la línea celular 3167400946, a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder desde su computador, teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones. A la fecha de presentación de éste informe, se encuentra operando la respuesta automática por teléfono en horarios no hábiles; no obstante, aún no se ha implementado la comunicación por intermedio de chat en la página web de la entidad.
4. Se pudo observar que en ninguna de las denuncias por posibles actos de corrupción se dispone de elementos que indiquen compromiso directo de la entidad o el personal que presta sus servicios.
5. Se han adelantado acciones de mejora por parte de varios procesos y áreas, cuando hay lugar a ello, a fin de mejorar las observaciones que se efectúan respecto a la oportunidad de traslados por competencias y respuestas. Lo anterior, dado que no todas las observaciones realizadas se ajustan a la realidad de los hechos.

6. Se han ejecutado acciones para fortalecer las competencias de los servidores que dan respuestas a la PQRS a fin de que apliquen los parámetros requeridos, tales como calidad, oportunidad, claridad y calidez. Así como el adecuado y óptimo manejo del sistema de información relacionado con este tema.
7. Se evidencia que para el semestre en mención se bajó del 99.97% al 76% en la calificación de la calidad y oportunidad de respuesta de las PQRS allegadas a la Empresa. Por lo anterior, el 18 de mayo se realizó una capacitación por parte de la Oficina de Gestión Social para fortalecer la información relacionada con este proceso; sin embargo, para el mes de junio se continúan presentando este tipo de situaciones.

RECOMENDACIONES.

1. Debido al descenso en la calidad y oportunidad para la gestión de las respuestas a las PQRS, se hace necesario que los procesos comprometidos en las observaciones generen acciones correctivas y realicen un plan de mejoramiento oportuno tendiente a subsanar las situaciones identificadas y con base en las comunicaciones que emite la Oficina de Gestión Social.
2. Se recomienda observar de manera rigurosa la normativa asociada a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, como también adoptar los puntos de control que sean necesarios para mitigar los riesgos de incumplimiento de esa normativa.
3. Crear un canal vía chat para atención a usuarios mediante el cual quienes accedan a la página de la Empresa puedan interactuar.
4. Continuar con las acciones y programas que permitan fortalecer las competencias y actualizar los conocimientos de los servidores que dan respuestas a la PQRS a fin de que apliquen los parámetros requeridos, tales como calidad, oportunidad, claridad y calidez. Así como el adecuado y óptimo manejo del sistema de información, relacionado con este tema.
5. Cada área debe realizar una autoevaluación periódica acerca de la atención de las peticiones que le son allegadas por diferentes medios, haciendo énfasis en los derechos de petición, a fin de garantizar sus respuestas de fondo y oportunas. Dichos seguimientos, es pertinente que sean documentados y estén disponibles para su consulta y poder establecer fortalezas y debilidades de la atención en los derechos de petición.
6. Disponer de una herramienta informática que indique y envíe alerta sobre los derechos de Petición que no se radican por intermedio de la plataforma "Bogotá Te Escucha", así como reportes de su atención por parte de cada área. Es decir que exista un seguimiento del comportamiento no sólo de las solicitudes a través de PQRS, sino que éste se extienda hacia la atención de los derechos de petición en general.



Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Efrén Mogollón Montañez	Contratista	Oficina de Control Interno	
Revisó:	Karina Córdoba Acero	Contratista	Oficina Control Interno	
Aprobó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina Control Interno	
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				