**COMUNICACIÓN INTERNA**

**PARA**: Juan Guillermo Jiménez Gómez

Gerente General

Margarita Isabel Córdoba

Jefe Oficina de Gestión Social

**DE:** Janeth Villalba Mahecha

Jefe de Oficina Control Interno

**ASUNTO: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias *“Bogotá Te Escucha”,* Periodo julio 01 a diciembre 31 de 2020.**

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento establecido para las Oficinas de Control Interno en el 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 segundo semestre de 2020.

**OBJETIVO GENERAL**

Realizar seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Analizar la gestión realizada por la Empresa en relación con la Atención al Ciudadano, así como la disponibilidad y atención a través de los canales dispuestos para recibir y atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, en el periodo comprendido entre julio 01 y el 31 de diciembre de 2020, con el propósito de verificar que las respuestas sean oportunas, claras, precisas, congruentes y resuelvan de fondo el asunto solicitado.
2. Entregar análisis que faciliten la toma de decisiones, la aplicación de medidas correctivas y de mejoramiento por parte de la Administración, en caso de requerirse.
3. Verificar la aplicación de normas, políticas y procedimientos que rigen la atención al ciudadano en la Empresa.

**ALCANCE**

En el presente informe se discrimina el total de peticiones registradas en la entidad, de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción dispuestos, durante el segundo semestre de 2020. Frente a esta distribución de peticiones se realizan diversos análisis que permiten evidenciar cuáles son los motivos más frecuentes de petición, cuáles los canales más utilizados y los tiempos de atención.

**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 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 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.
* Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
* Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas 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 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 19.
* 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.
* 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.
* Decreto Ley 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
* 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 Nacional 1066 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.
* 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 del Concejo de Bogotá DC. 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 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.
* 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.
* Directiva Distrital 024 de 2007: Cuadro de Clasificación y valoración de los documentos producidos por el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, Solicitudes, Sugerencias.
* 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 2019. 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 PD-PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones de febrero 14 de 2017, publicado en la Erunet, Atención al Ciudadano.
* Documento CONPES 3649 de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.

**METODOLOGÍA**

Para el presente seguimiento se tomó como fuente la información de atención de PQRS del Segundo Semestre de la vigencia 2020, conforme a los datos entregados por la Oficina de Gestión Social, Área de PQRS de la Empresa.

Adicionalmente, se tuvo en cuenta la información disponible sobre ampliación de los términos legales para atender las PQRS en el marco de la pandemia ocasionada por el covid-19. Dicha ampliación de términos se encuentra establecida en el Artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atenci****ón y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas 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”.* Para el efecto, se tuvo en cuenta que se efectuó la ampliación de términos para atender las peticiones a partir del 28 de marzo de 2020, tanto para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria. Los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se ampliaron de la siguiente forma:

*“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”*

**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.**



**Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS-Entidad**

En la Tabla 1 se presenta el comportamiento mensual de las PQRSD del periodo de julio a diciembre 31 de 2020 por tipo de trámite, resaltando que las más frecuentes son las peticiones de interés particular con un 43% de participación, seguidas por las solicitudes de acceso a la información con un 27%, en tercer lugar, las peticiones de interés general con un 10% y las demás tipologías por debajo del 6%.

**Canales de interacción**

**Tabla 2. Canales de Interacción**



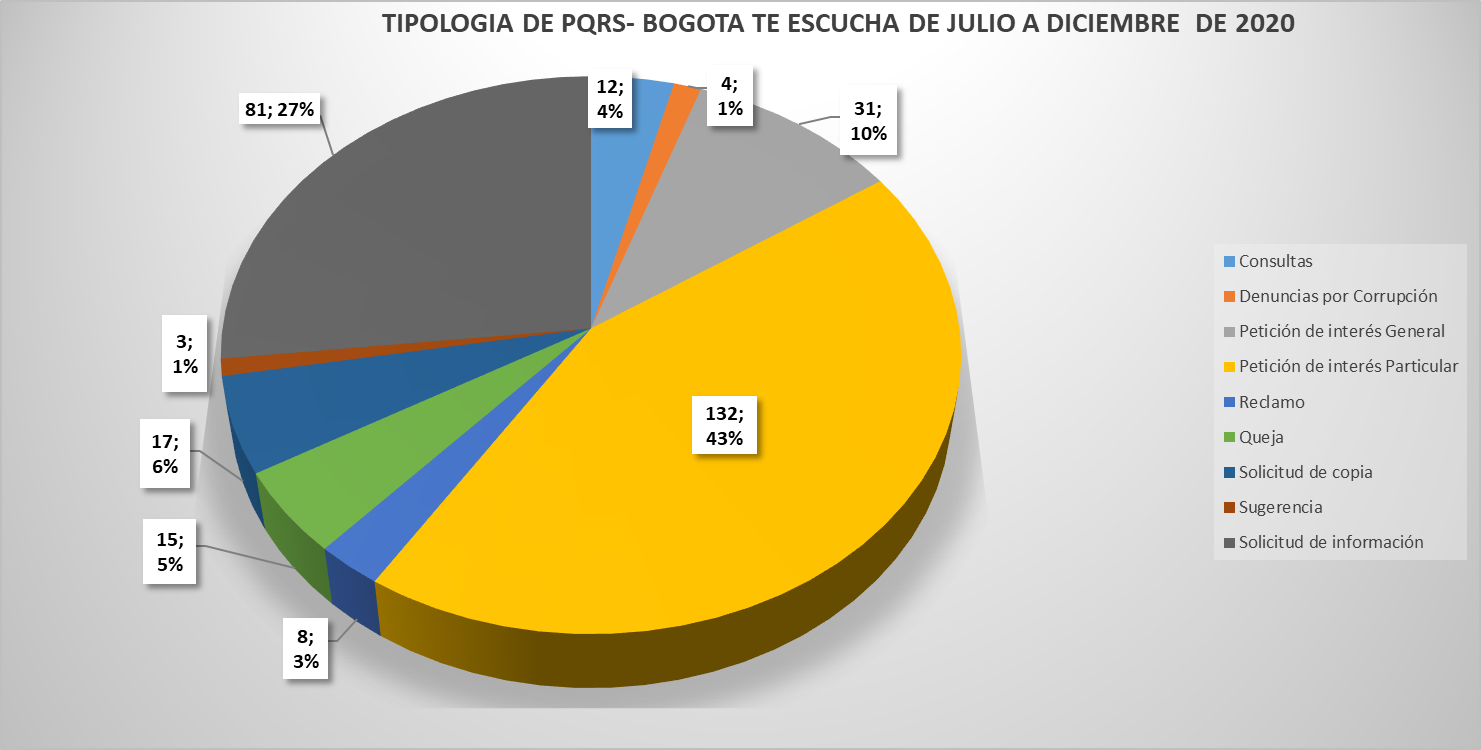
**Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.**

La tabla 2 indica que, en el periodo de julio a diciembre 2020, los canales más utilizados fueron los correos electrónicos (66%), seguidos por las peticiones recibidas en la página web con un 24%, en tercer lugar, las recibidas por teléfono con un 5%. Los menos utilizados fueron el canal escrito con el (4%), el presencial y Redes Sociales con un 1%.

1. **Tipologías o modalidades**

Una vez analizados los datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones *“Bogotá te Escucha*” durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se encontró que se recibieron en total 303 solicitudes, que corresponden a los siguientes tipos:

**Gráfico 1. Tipología**

****

**Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.**

El gráfico 1 presenta las 303 solicitudes recibidas en el periodo, distribuidas de acuerdo con la tipología en su número y porcentaje de participación. Se evidencia que el mayor número de solicitudes corresponde a peticiones de interés particular (43%), seguidas por las solicitudes de acceso a la información (27%), en tercer lugar, las peticiones de interés general (10%), Solicitud de copia (6%), Quejas (5%), consultas con un (4%), Reclamos (3%), Denuncias por Corrupción (1%) y Sugerencias (1%).

El gráfico permite evidenciar en cuáles tipos de petición se genera el mayor esfuerzo por parte de la Entidad para efectos de atender oportunamente las distintas tipologías.

1. **Subtemas más reiterados**

**Tabla 3. Subtemas.**



**Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.**

Los subtemas más reiterados en las PQRS recibidas en el periodo son los relacionados con la misión de la entidad, donde resaltan Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos con participación del 34%; Administración, Compra y Adjudicación de Predios con el 16%, Administración del Talento Humano con el 14%, Atención y Servicio a la Ciudadanía y Temas de Contratación con un 10%. Se aclara que en esta tabla se toma como referencia una cantidad de PQRS de 305, las cuales corresponden a los datos validados por el aplicativo de Bogotá Te Escucha.

Esta tabla permite identificar cuáles son los asuntos más reiterativos de las peticiones que llegan a la Entidad y, por lo mismo, debe servir para definir estrategias que permitan una más eficiente atención de estas.

1. **Trasladados por no competencia**

**Tabla 4. Peticiones trasladadas por No Competencia**



**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 que no son de competencia de la Empresa por diferentes motivos. Las 68 solicitudes trasladadas representan un 22% del total de solicitudes recibidas en la Empresa. Las entidades a las cuales se trasladaron más peticiones fueron: Secretaría de Gobierno con el 46% de los casos, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU con el 10%, Secretaría del Hábitat y Secretaría de Planeación con el 6%.

1. **Subtema Veedurías Ciudadanas**

Para este periodo se registraron dos (2) peticiones presentadas por Veedurías Ciudadanas, con las siguientes características:

1. Solicitud de Información radicada con el número 2665492020 del 30 de agosto de 2020, por el Señor Pablo Ramos Baicué, referente a los recursos y presupuesto destinados por la Alcaldía Mayor de Bogotá para cubrir la emergencia sanitaria covid19. A esta petición se le dio respuesta el día 21 de septiembre de 2020 al correo electrónico [pramos31@uan.edu.co](mailto:pramos31@uan.edu.co), informando lo requerido. Sin observaciones.
2. Derecho de petición radicado número 20204200053982 de noviembre 30 de 2020, relacionada con un tema de expropiación del predio ubicado en la carrera 12 # 5-29, matrícula inmobiliaria 50C-564797. Esta petición fue respondida mediante radicado número 20204200050521 del día 09 de diciembre de 2020, a la calle 21 # 18-20, utilizando correo certificado. Sin observaciones.

**Peticiones Cerradas en el periodo**

**Tabla 5. Peticiones cerradas de julio a diciembre de 2020.**



**Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.**

El total de peticiones cerradas en el periodo fue de 315, distribuidas como aparece en la tabla anterior. Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre fueron: Dirección del Predios con el 19%, Subgerencia de Gestión Corporativa con el 18%, Gerencia de Vivienda 13% y la Dirección de Gestión Contractual con un 10%, las demás están por debajo del 7%.

1. **Tiempo promedio de respuesta por Tipología y por Dependencia**

**Tabla 6. Tiempo de Respuesta.**



**Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS Entidad.**

El tiempo promedio de respuesta de las PQRS en el período objeto de análisis fue de **doce (12) días**, término que se encuentra dentro de lo establecido por las normas aplicables para cada tipo de petición, en particular por el Decreto Nacional 491 de 2020. En consecuencia, no se tienen observaciones a este respecto.

**Participación por localidad**

**Tabla 7. Requerimientos por localidad**

**Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.**

La tabla 7 muestra la participación de las peticiones recibidas por cada una de las Localidades de la ciudad. Se destaca que el 67% de los casos (202 peticiones) no reportan dirección, seguidas por la Localidad de Santafé con un 9%. Para las restantes Localidades la injerencia es menor al 5%.

1. **Participación por estrato y tipo de requiriente.**

**Tabla 8. Por estrato**



**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 67% de los casos. Por su parte, el estrato 3 participa con un 17%, el estrato 2 con el 7%, y los estratos 1, 4, 5 y 6 intervienen con índices menores o iguales al 4%.

**Tabla 9. Por tipo de peticionario**



**Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.**

La tabla 9 indica que las Personas Naturales registran un 89% en la participación del período evaluado, seguida por los Anónimos que registran un 9%, las Personas Jurídicas con el 2%.

1. **Calidad de Requirente**

**Tabla 10. Calidad de requirente**



**Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.**

La tabla 10 muestra que, de las 303 peticiones recibidas en el periodo, 276 personas se identificaron con sus datos, representando un 91% de los casos, frente a los anónimos que fueron 27 personas, las que equivalen a un 9%.

1. **Calidad y Oportunidad en las Respuestas.**

Una vez analizadas las respuestas a las peticiones recibidas en el periodo, se evidencia que el 100% cumple con los criterios del protocolo de servicio, en el marco del Sistema de PQRS, *“Bogotá Te Escucha”*, Decreto 310 de 2010 y 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.

**Denuncias por posibles Actos de Corrupción**

En el periodo objeto de análisis se recibieron cinco (5) denuncias por posibles actos de corrupción, a las que se les realizó el respectivo seguimiento, obteniendo los siguientes comentarios:

1. Denuncia número 1814852020. Derecho de petición dirigido a la Señora Alcaldesa denunciando posibles actos de corrupción por parte de empleados públicos de la alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, que según la denuncia están otorgando permisos para derribar escenarios deportivos y convertirlos en parqueaderos públicos. Esta denuncia fue trasladada al Instituto Distrital de Recreación y Deporte por no ser de competencia de la Empresa.
2. Denuncia número 197192020. Comunicado anónimo que denuncia que personas inescrupulosas están vendiendo lotes que no son de su propiedad a través de escrituras de derechos y acciones de otro predio, han vendido varias veces los mismos lotes a incautas familias. En la comunicación se solicita la acción de la Fiscalía General de la Nación. Informa además que el lote no cuenta con servicios ni división urbana y al parecer quienes ofrecen los lotes no tienen la propiedad del predio y han vendido el mismo lote a varias personas. Esta denuncia fue trasladada a la Secretaría del Hábitat.
3. Denuncia número 2634562020. Comunicación anónima que denuncia la supuesta inoperancia de la justicia y el no cumplimiento de las medidas de seguridad en la pandemia por parte de los funcionarios judiciales. La denuncia fue trasladada a la Rama Judicial.
4. Denuncia número 2780872020. Escrito anónimo sobre construcción ilegal en una manzana de un edificio que está por encima de la altura de la norma permitida. Esta denuncia se trasladó a la Secretaría de Gobierno por no ser de competencia de la Empresa.
5. Denuncia número 3588622020. Queja dirigida a la Procuraduría y a la Alcaldía Mayor de Bogotá por mal servicio de energía eléctrica. Esta denuncia se trasladó a la Empresa Codensa.

Al evaluar cada una de las situaciones expuestas se evidencia que ninguna de las peticiones constituye en realidad una denuncia por posibles actos de corrupción asociados a funcionarios o personas vinculadas con la Empresa y las mismas fueron trasladadas a las entidades que deben asumir el estudio de este tipo de casos.

**Actuación del Defensor del Ciudadano de la Empresa**

La Empresa cuenta con la figura de Defensor del Ciudadano, creada a través de la Resolución 042 de 2017, el cual se encuentra a cargo de la Subgerencia de Gestión Corporativa. Al indagar sobre las actividades desarrolladas por el Defensor en el segundo semestre de 2020, se informó que hace parte del Informe de gestión de la Subgerencia de Gestión Corporativa, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 275 de 2020.

**FORTALEZAS**

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

1. La atención de PQRS por parte de la Empresa, en el período objeto de análisis, cumple con las normas aplicables y el tiempo promedio de respuesta fue de doce (12) días, término que se encuentra dentro de lo establecido para cada tipo de petición, en particular por el Decreto Nacional 491 de 2020. Lo anterior, pese a las limitaciones que ha significado la situación ocasionada por el covid-19 y las restricciones a la movilidad.
2. Se cumple con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, que establece los lineamientos que deben seguir las entidades de la Administración Pública con el fin de garantizar que los espacios físicos donde se ubican las oficinas de atención a la ciudadanía garanticen el acceso y disposición a todos los ciudadanos. Los emblemas y símbolos de la Entidad se encuentran expuestos de manera visible en el área de atención al ciudadano. De igual manera, el área ofrece comodidad y orden en la atención, contando con buena iluminación, ventilación y sin contaminación visual. Adicionalmente, se pudo evidenciar que existen los equipos de seguridad contra incendios, así como las vías de evacuación definidas y señalizadas en el área de atención al ciudadano.
3. El horario de atención al público se ha cumplido de acuerdo con las normas emanadas de las autoridades nacionales y Distritales a causa de la crisis sanitaria covid19. La atención 24 horas se ha mantenido en la plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
4. En el segundo semestre de 2020 no se presentaron observaciones por parte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” en la oportunidad y claridad en las respuestas de la Empresa. Lo señalado es un buen indicador de que el trámite a través del sistema se está haciendo de manera apropiada por parte de la Entidad.

**CONCLUSIONES**

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

1. La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., cuenta con un Sistema de Información que permite la presentación, trámite y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS.
2. Por motivos de la emergencia sanitaria, con ocasión de la pandemia por el virus covid19, la Empresa ha tenido que ajustar la atención presencial a partir de marzo 20 de 2020 en la oficina donde la ciudadanía puede presentar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción de manera presencial. Los demás canales se han mantenido activos y funcionando.
3. La Entidad dispone de un canal de correo electrónico ([bcruzm@eru.gov.co](mailto:bcruzm@eru.gov.co)), teléfono 3599494 Ext. 500 y línea celular 3167400946, a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder desde su computador, teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones.
4. El tiempo promedio de respuesta a las peticiones de los ciudadanos en el segundo semestre de 2020 fue de doce (12) días, considerándose satisfactorio, pues se encuentra dentro de los parámetros establecidos en el Código Contencioso Administrativo y en el Decreto Legislativo 491 de 2020.
5. En el período objeto de análisis, la Empresa recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) un total de 303 solicitudes, las cuales fueron atendidas tal como quedó descrito en este informe.
6. Se pudo observar que en ninguna de las denuncias por posibles actos de corrupción está comprometida la entidad o el personal que presta sus servicios.

**RECOMENDACIONES.**

Como parte de las sugerencias que se derivan del presente seguimiento, se tienen:

1. Continuar con el cumplimiento de los procedimientos de la entidad asociados a la atención de los ciudadanos, siguiendo los lineamientos del Decreto Legislativo 491 de 2020 y los lineamientos que proceden del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
2. Mantener los tiempos de respuestas de atención a solicitudes ytrámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de la Empresa dentro de los estándares y normas establecidas.
3. Estar muy atentos a implementar los ajustes en la atención presencial una vez se vayan superando las condiciones de restricción impuestas por las medidas generadas en el marco del covid-19 y una vez las autoridades nacionales y locales así lo permitan.
4. Verificar el informe presentado de la figura del Defensor del Ciudadano por parte de la Subgerencia de Gestión Corporativa.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Janeth Villalba Mahecha

Jefe de Oficina de Control Interno.

Copia: Subgerencia de Gestión Corporativa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Firma |
| Elaboró: | Edgar Mogollón. | Contratista. | Oficina de Control Interno. |  |
| Revisó: | Omar Urrea Romero | 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. | | | | |