



Fecha: 2023-02-27 07:34:04
Radicado: I2023000501

COMUNICACIÓN INTERNA

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH
Anexos: 0

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General

Margarita Isabel Córdoba García
Oficina de Gestión Social

María Cecilia Gaitán Rozo
Subgerencia 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 julio al 31 diciembre de 2022.**

En ejercicio 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 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 logrando una mejor perspectiva y satisfacción del ciudadano, en cumplimiento a los principios de transparencia y acceso a la información pública.

ALCANCE

Evaluar el procedimiento adelantado por la Empresa para la atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de julio a diciembre de 2022, conforme a los reportes del Sistema Distrital de PQRS.



Documento:
226749

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

Este documento está firmado digitalmente, por
JANETH VILLALBA MAHECHA en 2023-02-27 07:35:30
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR o dirigirse a
https://gestiondocumental.erb.net.co/instancias/ERU_Prod/AZDigitalV6.0/ControlAdmin/././Descarga



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 594 de 2000 – “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 850 de 2003- “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- Acuerdo Distrital 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 Distrital 619 de 2007- “Por la cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y entidades del Distrito Capital”.
- Directiva Distrital 024 de 2007- Cuadro de Clasificación y valoración de los documentos producidos por el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, Solicitudes, Sugerencias.
- Circular Distrital 033 de 2008 – “Procedimiento para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.
- Decreto Nacional 2623 de 2009, Artículo 25- “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- 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”.
- Documento CONPES 3649 de 2010 - Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- 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”.
- Circular Distrital 004 de 2011 –“Lineamientos Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Ley 1437 de 2011”.
- 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”.
- 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 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”.
- 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”.
- Decreto Nacional 1069 de 2015- “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.”
- Ley Estatutaria 1757 de 2015 – “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- 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”.
- Directiva Distrital 015 de 2015 –“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.



- 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”.
- 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”.
- 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”.
- 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.”
- 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”.
- Decreto Distrital 140 de 2021- “Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.” - Artículo 29.
- 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”.
- Procedimiento y Protocolo PD-PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones de 01/18/2021 de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

METODOLOGÍA

Para el presente seguimiento se tomó como fuente la información correspondiente a la atención de PQRS durante el segundo semestre de 2022, conforme a los datos entregados 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 en revisión

TIPOLOGIA DE PQRS- BOGOTA TE ESCUCHA DE JULIO A DICIEMBRE DE 2022								
RECIBIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	RECIBIDAS	%
Consultas		2		2	1	2	7	4%
Denuncias por Corrupción	1	1			1		3	2%
Petición de interés General	3	5	5	2	4	1	20	11%
Petición de interés Particular	8	10	7	7		4	36	20%
Felicitación							0	0%
Reclamo	2			4	2	1	9	5%
Queja	1	4	3	2	3	1	14	8%
Solicitud de copia	5	5	2			1	13	7%
Sugerencia		1					1	1%
Solicitud acceso a la información	9	14	23	16	11	8	81	44%
TOTAL	29	42	40	33	22	18	184	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS

En la anterior tabla se presenta el comportamiento mensual de las PQRS del segundo semestre de 2022 por tipo de trámite, resaltando que las más frecuentes son las solicitudes de acceso a la información con el 44%, peticiones de interés particular con un 20% de participación, en tercer lugar, las solicitudes de interés general con un 11%, quejas con el 8%, solicitud de copias con el 7%, y las demás tipologías por debajo o igual al 5%.

Canales de interacción

Tabla 2. Canales de interacción

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCION JULIO A DICIEMBRE 2022								
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Email	10	12	16	17	13	4	72	39%
Escrito	6	1		1		2	10	5%
Teléfono	5	8	11	9	1	3	37	20%
Redes Sociales							0	0%
Presencial	1						1	1%
Web	7	21	13	6	8	9	64	35%
TOTAL	29	42	40	33	22	18	184	100%

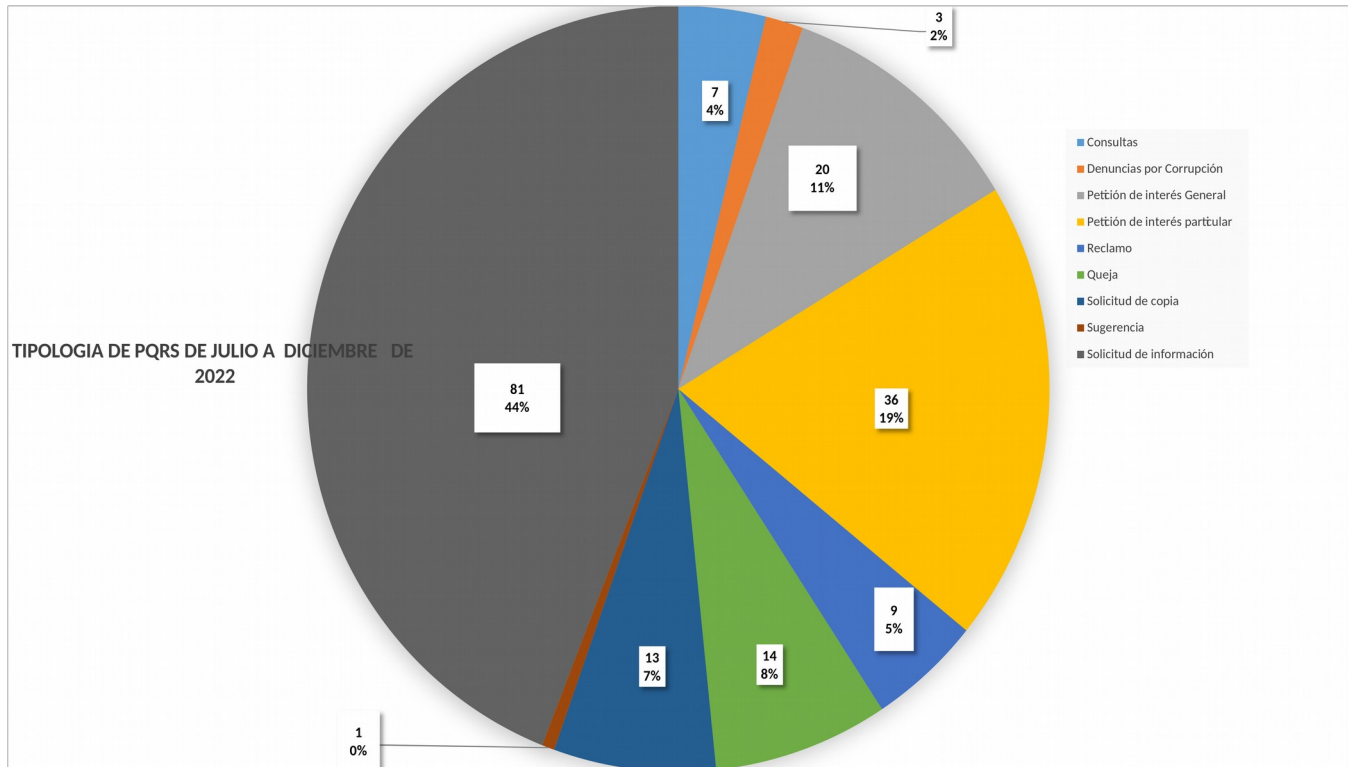
Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS

La tabla Nro. 2 indica que, en el segundo semestre de 2022 el canal más utilizado fue el correo electrónico con un 39%, seguido por la página web con un 35%, en tercer lugar, se encuentran las peticiones recibidas por teléfono con un 20%, las demás están por debajo o igual al 5%.

2. Tipologías o modalidades

Una vez analizados los datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones del Sistema *Bogotá te Escucha* durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se encontró que se recibieron un total de 184 solicitudes, que corresponden a los siguientes tipos:

Gráfico 1. Tipología



Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS

En la anterior gráfica se representan las 184 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 requerimientos corresponde al de acceso a la información con el 44%, seguido por las solicitudes de peticiones de interés particular con el 20%, en tercer lugar, las peticiones de interés general con un 11%, posteriormente las Quejas con el 8% y Reclamos con el 5%, consultas con el 4% y Sugerencias con el 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.

3. Subtemas más reiterados

En esta sección se presenta el total de **respuestas definitivas de la entidad**, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

Se utilizan las respuestas definitivas pues se espera que la clasificación de éstas sea adecuada, considerando que es el momento donde efectivamente se da una respuesta de fondo al peticionario y se cierra la petición.

NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección **SÍ** se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores, de acuerdo con el numeral 4, de la guía de elaboración de informes.

Tabla 3. Subtemas objeto de solicitudes

SUBTEMAS- PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2022								
SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total Recibidas	%
Administración de Talento Humano	1	1		2	1	2	10	5%
Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios	1	6	4	9	4	2	26	15%
Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos, comercialización de Proyectos.	19	18	21	11	10	7	86	49%
Convocatorias a Comunidades 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		1	3	0%
Administración, Compras y adquisición de predios	1	1	2	6		2	12	7%
Temas de Contratación información de contratos	2	5	2	1	1	3	14	8%
Políticas de la Entidad Información de la Gestión			3	1	1	1	6	3%
Obras de Urbanismo y Estudios Técnicos		2	1				3	2%
Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria, Terceros interesados, Notificaciones, Ofertas de Compra	2	2	4	3	1	2	14	8%
Consulta de Datos- Habeas Data				1			1	1%
Traslado a Entidades Distritales			1				1	1%
Veedurías Ciudadanas						1	1	1%
TOTALES	26	35	39	35	18	21	174	100%

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

Los subtemas más reiterados en las PQRS recibidas en segundo semestre de 2022, están encabezados por Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos con participación del 49%; en segundo lugar, Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios con un 15%, en tercer lugar, permiso para vender derechos de preferencia, expropiación y enajenación voluntaria, y temas referidos a contratación e información de contratos, cada uno con el 8%; las restantes por debajo del 7%.

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

4. Traslados por falta de competencia

Tabla 4. Peticiones trasladadas por falta de competencia

PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2022		
ENTIDAD	TOTAL	%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	1	2
SECRETARIA DE CULTURA	1	2
SECRETARIA DE SALUD	3	6
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	2
TRANSMILENIO	5	10
SECRETARIA DE GOBIERNO	24	46
SECRETARIA GENERAL	1	2
SECRETARIA DE HABITAT	4	8
PERSONERIA DE BOGOTA DC	1	2
CAJA DE VIVIENDA POPULAR- CVP	2	4
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	1	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	2
UNIDAD DE MOVILIDAD VIAL	1	2
EMPRESA METRO DE BOGOTA DC	2	4
SECRETARIA DE PLANEACION	2	4
TOTAL	52	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

En la tabla Nro. 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.

De las 52 solicitudes trasladadas, las entidades a las que más se remitieron las peticiones fueron: Secretaría de Gobierno con el 46%, Transmilenio con el 10%, la Secretaría del Hábitat con el 8%, Secretaría de Salud con el 6%, y el resto igual o por debajo del 4%.

5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el segundo semestre de semestre 2022, se presentó una solicitud de Veedurías Ciudadanas con la siguiente característica:



1. No. 4294992022: Derecho de petición donde solicitan retirar una valla informativa que da cuenta de la solicitud de prórroga de una licencia de reurbanización, con radicación No. 11001-5-21-0793 del 8 de septiembre de 2022 ante la Curaduría Urbana.

6. Peticiones cerradas en el segundo semestre de 2022

Tabla 5. Peticiones cerradas de julio a diciembre de 2022

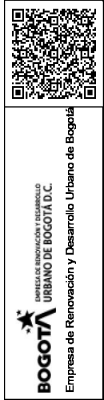
DEPENDENCIAS Y/ O ENTIDADES	CERRADAS	%
DIRECCION COMERCIAL	24	14%
DIRECCION CONTRACTUAL	10	6%
DIRECCION DE PREDIOS	29	17%
GERENCIA DE VIVIENDA	13	7%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	6	3%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	13	7%
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	22	13%
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	46	26%
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	6	3%
TOTAL	174	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

El total de peticiones cerradas en el periodo fue de 174, distribuidas como aparece en la tabla anterior. Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre fueron: Subgerencia de Gestión Urbana con el 26%, en segundo lugar, Dirección de Predios con el 17%, en tercer lugar, Dirección Comercial con el 14%, posteriormente Subgerencia de Gestión Corporativa con el 13%, y las demás están igual o por debajo al 7%.

7. Tiempo promedio de respuesta por Tipología y por Dependencia

Tabla 6. Tiempo de respuesta



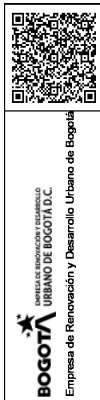
DEPENDENCIAS	Consulta	Petición Interés General	Petición Interés Particular	Reclamos	Queja	Solicitud de copia	Sugerencia	Solicitud de Acceso a la información	Denuncias por Corrupción	Tiempo Promedio de respuesta días
	30 días	15 días	15 días	15 días	15 días	10 días	15 días	10 días	15 días	
DIRECCION COMERCIAL	12	9	9	10				7		9
DIRECCION CONTRACTUAL			8			6		6		7
DIRECCION DE PREDIOS		10	8	1				6		6
GERENCIA DE VIVIENDA		6	6	8				5		6
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1						6	1	3
OFICINA DE GESTION SOCIAL			11					8		9
OFICINA DE COMUNICACIONES			12							12
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	8	7	7					4		6
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	7	5	5		9	2	6	6		6
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA		9	6	10		4		6		7
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	9		7					7		8
TOTAL PROMEDIO POR TIPOLOGIA	9	7	8	7	9	4	6	6	1	6

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS

De la anterior tabla se observa que, el tiempo promedio de respuesta de las PQRS en el segundo semestre de 2022, fue de **seis (6) días**, concluyendo que los tiempos de atención se encuentran dentro de lo establecido por las normas aplicables para cada tipo de petición.

8. Participación por localidad

Tabla 7. Requerimientos por localidad



PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE JULIO A DICIEMBRE 2022								
LOCALIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Antonio Nariño			1				1	1
Barrios Unidos		1	1				2	1
Ciudad Bolívar							0	0
Chapinero			1	1			2	1
Engatva		2	2				4	2
Fontbón	2		1				3	2
Kenedy			2	2			4	2
La Candelaria			1	1	1		3	2
Los Mártires	1	4	3	2	1	2	13	7
Puente Aranda		3	1	1			5	3
Rafael Uribe					3		3	2
San Cristobal		1	1	1		1	4	2
Santafé	3	4	5	3		1	16	9
Suba			3		3	2	8	4
Teusaquillo				1		1	2	1
Tunjuelito		1					1	1
Usaquén		1	1			2	4	2
Usme		1		2			3	2
Bosa		3	2			1	6	3
No reporta Dirección	23	21	15	19	14	8	100	54
TOTAL	29	42	40	33	22	18	184	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla Nro. 7 muestra la participación de las peticiones recibidas por cada una de las localidades de la ciudad, donde sobresale el porcentaje de peticiones donde no se reporta dirección con un 54%.

Se destaca la localidad de Santafé con el 9% de los casos (16 peticiones), seguida por la localidad de Los Mártires, con un 7% (13 peticiones), Suba 4% (8 peticiones) y para las restantes localidades la injerencia es igual o menor al 3%.

9. Participación por estrato y tipo de requirente

Tabla 8. Participación por estrato

ESTRATIFICACION		
ESTRATO	Nº PETICIONES	%
1	6	3
2	24	13
3	22	12
4	6	3
5	6	3
6	0	-
Blank	120	65
TOTAL	184	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla Nro. 8 evidencia que, en su mayoría, los peticionarios no diligencian la casilla del campo de datos demográficos quedando en blanco en un 65% de los casos. Por su parte, el estrato 2 participa con un 13%, el estrato 3 con el 12%, y los estratos 1, 4, 5 y 6 intervienen con índices menores o iguales al 3%.

Tabla 9. Por tipo de peticionario

PETICIONARIO	Nº	%
Persona Natural	148	80%
Persona Jurídica	11	6%
Anónimo	25	14%
Total	184	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla Nro. 9 indica que las personas naturales registran un 80% en la participación del período evaluado, seguida por los peticionarios anónimos que registran un 14%, y las personas jurídicas que representan el 6%.

Tabla 10. Calidad de requirente

PETICIONARIO	Nº	%
Anónimo	23	13
Identificado	161	88
TOTAL	184	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla Nro. 10 muestra que, de las 184 peticiones recibidas en el periodo 161 personas se identificaron con sus datos, representando un 88% de los casos, frente a los anónimos que fueron 23 personas, las que equivalen a un 13%.

10. Calidad y Oportunidad en las respuestas

Una vez analizadas las respuestas brindadas por la Empresa a las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2022, se evidencia que el 76% cumple con los criterios del protocolo

de servicio en el marco del *Sistema de PQRS Bogotá Te Escucha de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio*, según lo dispuesto en el Decreto 310 de 2010 y en la Ley 1755 de 2015, en cuanto a la oportunidad en la publicación de soportes de respuestas en el sistema y el registro del traslado a la entidad competente. Algunos casos se presentan a continuación:

- **Julio 2022:** Radicado E2022005606 de 29/08/2022: No presenta observaciones.
- **Agosto 2022:** Radicado E 2022006389 de 28/09/2022: No presenta observaciones.
- **Septiembre 2022:** Radicado E2022007145 de 27/10/2022: Presenta una observación a la petición número - 3148632022- Subgerencia de Gestión Urbana: *“El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente, adicionalmente, no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y además, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición (Secretaría de Planeación)”*.

Con respuesta radicado S2022005241 del 19/12/2022 se da respuesta en el Sistema PQRS, donde se informa que la Subgerencia de Gestión Urbana cuenta con un plan de mejoramiento hasta el 31/12/2022, el cual presenta un avance del 98% del cumplimiento de las acciones.

- **Octubre 2022:** Radicado E2022007981 del 29/11/2022: Presenta dos observaciones:

Petición número: 3491422022- Subgerencia de Gestión Corporativa: *“El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que el oficio de respuesta se envió a un correo electrónico diferente al enviado por el ciudadano en la petición, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.”*

Con respuesta radicado S2022005241 de diciembre 19 de 2022, se da respuesta en el Sistema PQRS, en la que se informa que la corrección se realiza al peticionario dentro de los términos de respuesta por el sistema PQRS, por lo anterior no se solicitó acción de mejora.

Petición número: 3355982022- Subgerencia de Gestión Urbana: *“El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Adicionalmente, no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, no realizan el traslado a la Entidad competente mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Secretaría de Planeación).”*

Se evidencia que la Subgerencia de Gestión Urbana adelantó un plan de mejoramiento, el cual a fecha 31/12/2022 presenta un avance del 98% de sus acciones.

- **Noviembre 2022:** Radicado 3848142022- Dirección Comercial: *“El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, 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.*

Se observó que la Dirección Comercial respondió de manera correcta, esta deficiencia se presentó cuando la titular encargada de administrar las PQRS salió a disfrutar de un período de vacaciones y su reemplazo no adjuntó la evidencia, por lo que en la retroalimentación se hizo la observación verbal a la administradora del sistema para enfatizar en el momento de efectuar reemplazos, se debe dar una efectiva inducción sobre los procesos y procedimientos aplicables.

11. Denuncias por posibles actos de corrupción

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

Tabla 11. Denuncias por posibles actos de corrupción

No. Denuncia por actos de corrupción	Recibido	Respondido	Observación.
2739972022	27/07/2022	28/07/2022	Corresponde a una información de una construcción sin permiso de la Curaduría, dio traslado a la Secretaría de Gobierno por ser de su competencia.
2884412022	9/08/2022	10/08/2022	Corresponde a una información de una construcción sin licencia de la Curaduría, dio traslado a la Secretaría de Gobierno por ser de su competencia.
4263802022	22/11/2022	23/11/2022	Corresponde a una información por parte de un anónimo, por construcción sin licencia, trasladada a la Secretaría de Gobierno por ser de su competencia.

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Oficina de Gestión Social -PQRS

Actuación del Defensor del Ciudadano de la Empresa

La Empresa cuenta con la figura de Defensor del Ciudadano creada a través de la Resolución Nro. 275 de 2020, el cual se encuentra a cargo de la Subgerencia de Gestión Corporativa, dependencia que presentó el informe de actividades correspondientes al primer semestre de 2022, relacionado en el informe del mismo período, por cuanto el próximo debe presentarse en el mes de enero 2023 y es aquel que corresponde al segundo semestre de 2022.

12. FORTALEZAS

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

1. Para el segundo semestre de 2022, el tiempo de respuesta se disminuyó notablemente y no hubo respuestas emitidas por fuera del término establecido para tal fin.
2. La Empresa 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.
3. La atención al ciudadano por diferentes canales se ha mantenido en la plataforma *Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)* durante las 24 horas.
4. Se evidencia que para el presente semestre no se presentó disminución de las observaciones en la calidad, la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio como lo descrito en los diferentes informes recibidos hasta el mes de noviembre de 2022;

13. DEBILIDADES

1. Para el segundo semestre de 2022, se presentaron algunas respuestas a quienes requirieron a la Empresa, con deficiencias en sus contenidos, siendo necesario desarrollar los respectivos planes de capacitaciones y sensibilización en temas de calidad del servicio, lenguaje claro, accesibilidad a los responsables de la atención ciudadana y adoptar los puntos de control que sean necesarios para lograr la mejora del servicio.

14. CONCLUSIONES

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

1. La atención de PQRS por parte de la Empresa en el segundo semestre de 2022, cumple de manera general con las normas aplicables y el tiempo promedio de respuesta es de 6 (seis) días.
2. Durante el segundo semestre de 2022, la Empresa recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) un total de 184 solicitudes, las cuales fueron atendidas tal como quedó descrito en este informe.
3. La Empresa dispone de un canal de correo electrónico (atencionalciudadano@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. 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 y que las presentadas fueron trasladadas a las entidades competentes.
5. Con respecto a las evaluaciones de accesibilidad al medio físico, es importante mencionar que, a través de la elaboración de informes técnicos por parte de la Veeduría Distrital se diagnostica el grado de accesibilidad al medio físico para la población con discapacidad y se han adelantado los planes de mejora en caso de ser necesario.
 6. Se evidencia que, para el segundo semestre de 2022, se presentó un aumento del 76% al 85% (9 puntos) en la calificación de la calidad y oportunidad de respuesta.

15. RECOMENDACIONES

1. Aunque el índice de oportunidad y calidad en las respuestas es satisfactorio, se hace necesario desarrollar planes de capacitaciones y sensibilización en temas de calidad del servicio, lenguaje claro, accesibilidad a los responsables de la atención ciudadanía a fin de continuar con la mejora de los puntajes obtenidos
2. Se hace necesario desarrollar de planes de capacitaciones y sensibilización en temas de calidad del servicio, lenguaje claro, accesibilidad a los responsables de la atención ciudadanía.
3. Dar continuidad a la atención de los diagnósticos realizados por la Veeduría Distrital en relación con la accesibilidad al medio físico para la población con discapacidad, disponiendo de los recursos humanos y económicos que se consideren necesarios para cumplir la normativa asociada a la atención de este grupo poblacional.
4. Mantener el personal y medios mediante los cuales se recibe y atiende el volumen de peticiones a la Empresa.

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.				



REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

--