



## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** Juan Guillermo Jiménez Gómez - Gerente General  
Margarita Córdoba García - Jefe Oficina Gestión Social  
María Cecilia Gaitán Rozo - 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 julio al 31 diciembre de 2021

De acuerdo con el 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 2021.

### OBJETIVO GENERAL

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

### 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 2021, 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**

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), durante el período julio a diciembre de 2021.

## **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 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.
- 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.
- 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 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.*
- Acuerdo 731 de 2918, *La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá adelantará las acciones necesarias, para coordinar la estandarización y homogenización de la prestación de servicios, para lograr los más altos niveles de calidad en todos los organismos y las entidades del Distrito, mediante la adopción de manuales de servicio, la suscripción de acuerdos de nivel de servicio y la implementación de los principios de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*
- 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.art.29*
- 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 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 de atención de PQRS del Segundo Semestre de la vigencia 2021, 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 atención 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 Julio – Diciembre de 2021

Tabla 1. Peticiones recibidas en el Período.

TIPOLOGIA DE PQRS- BOGOTA TE ESCUCHA DE JULIO A DICIEMBRE DE 2021								
RECIBIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECIBIDAS	%
Consultas	3	6	2	3	2	2	18	2%
Denuncias por Corrupción	1	0	0	1	1	0	3	0%
Petición de interés General	2	9	7	5	3	2	28	4%
Petición de interés Particular	9	35	18	18	21	488	589	81%
Reclamo	0	2	0	1	1	0	4	1%
Queja	2	3	3	7	2	3	20	3%
Solicitud de copia	4	1	1	0	3	3	12	2%
Sugerencia	1	0	1	0	0	0	2	0%
Solicitud acceso a la información	3	14	10	6	12	7	52	7%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>70</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>505</b>	<b>728</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS-Entidad

En la Tabla 1 se presenta el comportamiento mensual de las PQRS del segundo semestre de 2021, en la cual se observa un total de 781 solicitudes recibidas. Al ser analizadas por tipo de trámite, se observa que las más frecuentes son las peticiones de interés particular con un 81% de participación, seguidas por las solicitudes de acceso a la información con un 7%, en tercer lugar, las peticiones de interés general con un 4% y las demás tipologías por debajo del 3%.

**Nota:** En la tabla 1 aparece un total de 728 PQRS recibidas. **No obstante realmente se recibieron 256 solicitudes,** debido a que en el mes de diciembre por fallas en el Web service, una petición de interés particular se registró en 472 ocasiones más. Falla que fue corregida por la ETB, quien administra este sistema, como evidencia del error que generó el sistema se adjuntan los anexos 1 y 2. Los porcentajes reflejan el registro del sistema.

## Canales de interacción

Tabla 2. Canales de Interacción

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCION JULIO A DICIEMBRE 2021								
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Email	14	45	25	21	22	23	150	21%
Escrito	0	3	3	3	1	475	485	67%
Teléfono	0	0	1	2	0	0	3	0%
Redes Sociales	0	1	0	0	0	0	1	0%
Presencial	1	0	0	0	2	0	3	0%
Web	10	21	13	15	20	7	86	12%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>70</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>505</b>	<b>728</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla 2 indica que, en el segundo semestre de 2021, los canales más utilizados fueron los escritos con un 67%, seguido por los correos electrónico (21%), tercero por las peticiones recibidas en la página web con un 12%.

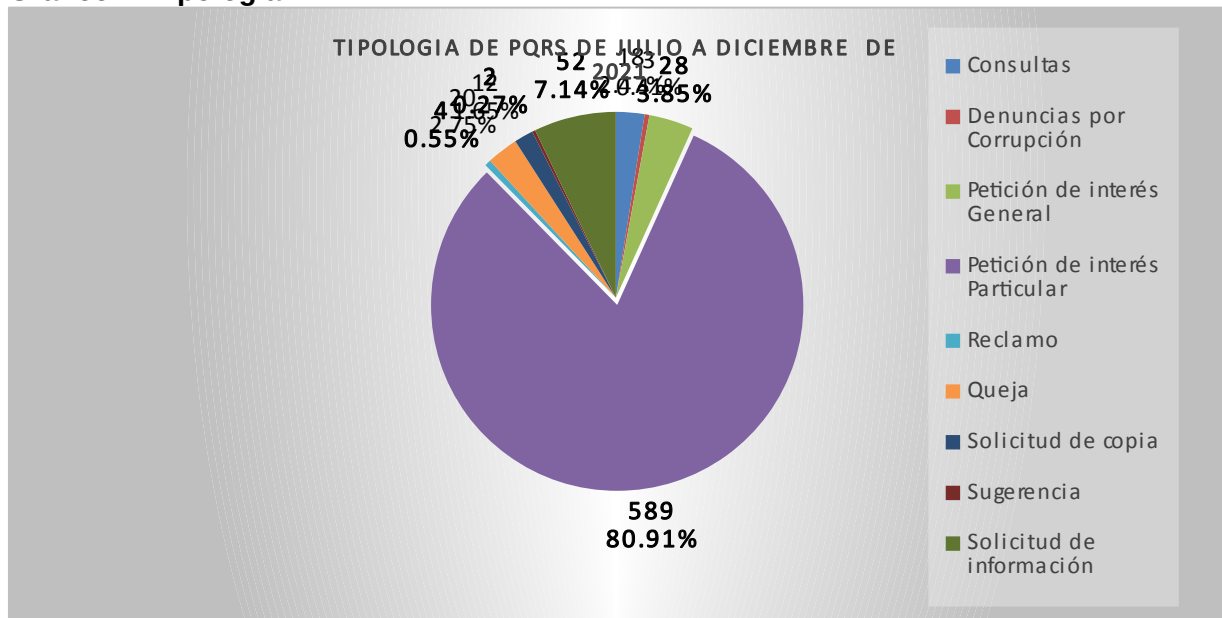
El canal telefónico se encuentra funcionando de la siguiente manera:

- Línea Fija 3599494 extensión 500, el conmutador la recibe y la direcciona al computador asignado a servidor de punto de contacto: Funcionario: Blanca Cruz.
- Línea Celular: 3158406466
- Estas líneas telefónicas funcionan en el horario de lunes a viernes 7:00am a 12:00m y de 1:00pm a 4:00pm.
- Los canales telefónicos son administrados por la Subgerencia de Gestión Corporativa, área de Sistemas, posee contestador automático, sin embargo, no tiene una grabación que responda sobre los horarios y servicios de atención al Usuario.
- La Empresa no tiene dispuesto el canal chat para atención a usuarios.
- Se realizan encuestas de satisfacción al terminar las llamadas por el software transfiriendo a la encuesta y trimestral para las peticiones registradas a través del sistema "Bogotá Te Escucha".

## 2. 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 2021, se encontró que se recibieron en total 728 solicitudes, que corresponden a los siguientes tipos:

**Gráfico 1. Tipología**



Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

El gráfico 1 presenta las 728 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 corresponde a peticiones de interés particular (81%), seguidas por las solicitudes de acceso a la información (7%), en tercer lugar, las peticiones de interés general (4%), Quejas (3%), Solicitud de copia (2%), y consultas con un (2%), y Reclamos 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

**Tabla 3. Subtemas.**

SUBTEMAS- PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2021								
SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total Recibidas	%
Administración de Talento Humano	0	0	1	3	1	1	6	1%
Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios	7	12	7	7	1	5	39	6%
Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos, comercialización de Proyectos.	8	7	31	12	12	12	82	12%
Convocatorias a Comunidades Censos Presentación del Plan de Gestión Social Componente Económico	0	1	0	2	0	0	3	0%
Convenios entre Entidades Liquidación de cargas VIS y VIP Notificaciones oferta de compra.	0	0	0	0	0	0		0%
Administración, Compras y adjudicación de predios	10	8	5	6	7	6	42	6%
Temas de Contratación información de contratos	4	4	4	1	2	3	18	3%
Políticas de la Entidad Información de la Gestión	0	1	4	0	0	1	6	1%
Obras de Urbanismo y Estudios Técnicos	2	0	0	0	0	1	3	0%
Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria, Terceros interesados, Notificaciones, Ofertas de Compra	3	3	5	3	0	474	488	71%
Veedurías Ciudadanas	0	0	0	1	0		1	0%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>57</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>503</b>	<b>688</b>	<b>100%</b>

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

Los subtemas más reiterados en las PQRS recibidas en el periodo encabezadas por Permisos para vender con derecho de preferencia, expropiación y enajenación (...) con el 71%, luego Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos con participación del 12%, Atención y Servicio a la Ciudadanía y Administración, Compra y Adjudicación de Predios con el 6%, y las restantes por debajo del 1%. Es de anotar que en esta tabla se toma como referencia una cantidad de PQRS de 688, 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.

**Nota:** En la tabla 03 aparece un total de 688 PQRS recibidas. En el periodo se recibieron en realidad 728, tal como está explicado en las tablas anteriores. Las peticiones de diferencia corresponden a un dato acumulado en el sistema “Bogotá te Escucha” del semestre anterior. Su efecto en los análisis no se muestra el dato que arroja el sistema.

#### 4. Traslados por no competencia

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

PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2021		
ENTIDAD	TOTAL	%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	4	5
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	3
CODENSA	3	4
SECRETARIA DE SALUD	2	3
IDIGER	1	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1
TRANSMILENIO	1	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	30	38
SECRETARIA GENERAL	1	1
SECRETARIA DE HABITAT	15	19
ENTIDAD NACIONAL	1	1
CAJA DE VIVIENDA POPULAR- CVP	1	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE- IDRDR	1	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	2	3
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	1
UNIDAD DE MOVILIDAD VIAL	3	4
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS-UAESP	3	4
SECRETARIA DE PLANEACION	7	9
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

En la tabla 4 se identifican las entidades a las cuales se les dio traslado de las solicitudes que no son de competencia de la Empresa por diferentes motivos. De las 79 solicitudes trasladadas, a las entidades que se remitieron más peticiones fueron: Secretaría de Gobierno con el 38%, Secretaría del Hábitat 19% y el resto igual o por debajo del 5%, con igual comportamiento que el primer semestre vigencia 2021.

#### 5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el segundo semestre 2021 se presentó solo una (1) solicitud de Veedurías Ciudadanas con las siguientes características y solución:

1. No. 3112222021. Petición relacionada con la solicitud de copias de los radicados 201600000692 del 26 de noviembre de 2016 y radicado 20164200006542 del 26 de noviembre de 2016.

A esta petición se le dio respuesta el 28 de octubre de 2021, dentro de los términos establecidos.

#### 6. Peticiones Cerradas en el periodo.

**Tabla 5. Peticiones cerradas de julio a diciembre de 2021.**

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDADES	CERRADAS	%
DIRECCION COMERCIAL	17	2%
DIRECCION CONTRACTUAL	12	2%
DIRECCION DE PREDIOS	49	7%
GERENCIA DE VIVIENDA	25	4%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	490	71%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	9	1%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	15	2%
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	23	3%
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA	2	0%
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	28	4%
SUBGERENCIA JURIDICA	6	1%
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	7	1%
<b>TOTAL</b>	<b>688</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

El total de peticiones cerradas en el período asciende a 688, distribuidas como aparece en la tabla 5. Las dependencias clasificadas por cantidad de cierre son: Oficina Atención al Ciudadano con el 71%, Dirección de Predios con el 7%, Gerencia de Vivienda y Subgerencia Gestión Urbana con el 4%, Subgerencia Gestión Corporativa con el 3%, la Dirección Gestión Contractual y Dirección Comercial con un 2%: Las restantes igual o por debajo al 1%.

## 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
<b>Términos Legales Decreto Nal.491 de 2020</b>	<b>35 días</b>	<b>30 días</b>	<b>30 días</b>	<b>30 días</b>	<b>30 días</b>	<b>20 días</b>	<b>30 días</b>	<b>20 días</b>	<b>30 días</b>	
SUBGERENCIA JURIDICA	24		20					14		17
DIRECCION COMERCIAL		7	13		15			13		12
DIRECCION CONTRACTUAL	7		14			5		14		10
DIRECCION DE PREDIOS	26	22	19	15	18	18		14		19
GERENCIA DE VVIENDA	11	14	10		8		9	6		10
OFICINA DE CONTROL INTERNO		7						7		7
OFICINA DE GESTION SOCIAL			17		16			22		18
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	13	17	15			10		15		14
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	17	14	13			11	14	11		14
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	13	14	16	13	15	4		13		14
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA			26	16				6		15
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	8		13		10		13	18		12
OFICINA DE ATENCION AL CUIDADANO	1	1	1	1					2	1
<b>TOTAL PROMEDIO POR TIPOLOGIA</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>13</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS Entidad.

El tiempo promedio de respuesta de las PQRS en el período objeto de análisis fue de **trece (13) días**. 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.

## 8. Participación por localidad

**Tabla 7. Requerimientos por localidad**

PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE JULIO A DICIEMBRE 2021								
LOCALIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Antonio Nariño		2	1	1	1		5	1
Barrios Unidos		1		1	1		3	0
Ciudad Bolívar			1		1	2	4	1
Chapinero	2		2	5			9	1
Engativa	3	1	1	2	1		8	1
Fontibón				1	3		4	1
Kenedy		1	1				2	0
La Candelaria			1	2	1	1	5	1
Los Mártires		1	1	1	2	1	6	1
Puente Aranda	1	2	1	3		1	8	1
Rafael Uribe						1	1	0
San Cristóbal		1	2		2	2	7	1
Santafé	2	14	3	2	9	7	37	5
Suba		1		1	2	1	5	1
Teusaquillo		1		2	1		4	1
Tunjuelito		1	1		1	1	4	1
Usaquén		2			2		4	1
Usme		2		1	1	472	476	65
Bosa			1				1	0
No reporta Dirección	17	40	26	19	17	16	135	19
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>70</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>505</b>	<b>728</b>	<b>100</b>

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 la Localidad de Usme con el 65% de los casos (476 peticiones), no reportan dirección el 19% con (135 peticiones), seguidas por la Localidad de Santafé con un 10%. Para las restantes Localidades la injerencia es igual o menor al 1%. (Porcentajes conforme lo registrado en el sistema)

## 9. Participación por estrato y tipo de requirente.

**Tabla 8. Por estrato**

ESTRATIFICACION		
ESTRATO	N° PETICIONES	%
1	11	2
2	33	5
3	27	4
4	7	1
5	1	0
6	1	0
Blank	648	89
<b>TOTAL</b>	<b>728</b>	<b>100</b>

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 89% de los casos. Por su parte, el estrato 2 participa con un 5%, el estrato 3 con el 4%, y los estratos 1, 4, 5 y 6 intervienen con índices menores o iguales al 1%.

**Tabla 9. Por tipo de peticionario**

PETICIONARIO	N°	%
Persona Natural	695	95%
Persona Jurídica	12	2%
Anónimo	21	3%
<b>Total</b>	<b>728</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

La tabla 9 indica que las Personas Naturales registran un 95% en la participación del período evaluado, seguida por los Anónimos que registran un 3%. Las Personas Jurídicas representan el 2%.

### Calidad de Requirente

**Tabla 10. Calidad de requirente**

PETICIONARIO	N°	%
Anónimo	21	3
Identificado	707	97
<b>TOTAL</b>	<b>728</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

La tabla 10 muestra que, de las 728 peticiones recibidas en el periodo, 707 personas se identificaron con sus datos, representando un 97% de los casos, frente a los anónimos que fueron 21 personas, las que equivalen a un 3%.

## 10. Calidad y Oportunidad en las Respuestas.

Una vez analizadas las respuestas a las peticiones recibidas en el período, se evidencia que el 99.97% 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.

La Veeduría Distrital en Requerimiento 2-2021-37476 radicado Empresa E2021007081, ya dado a conocer a esa Gerencia, evaluando la Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y manejo del sistema efectúa observaciones a cuatro (4) peticiones relacionadas así:

- **Petición número 2916102021:** a cargo de la Gerencia de Vivienda, observando que no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo 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.

Referente a la citada petición se pudo constatar que la Oficina de Gestión Social presenta evidencia que esta fue subida al sistema Bogotá te Escucha por lo cual, se adjunta la impresión de pantalla como soporte.

- **Petición número 27449322021:** a cargo de la Subgerencia de Gestión Urbana, con la misma observación que la anterior.
- **Petición número 3224132021:** a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de 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 contestar la ampliación solicitada a través del sistema. El requerimiento tampoco cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
- **Petición número 3118572021:** a cargo de la Dirección Comercial, con la misma observación que la anterior.

Se pudo establecer que la Oficina de Gestión Social envió comunicación interna con radicado I2021003302 donde se informa y a la vez se recomienda a los procesos socializar con su equipo las observaciones y tomar las medidas correctivas y de ser necesario solicitar una capacitación funcional al administrador del sistema Blanca Cruz Manrique al correo: [bcruz@eru.gov.co](mailto:bcruz@eru.gov.co).

En cuanto a *Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley* en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, No aplica por cuanto la entidad no presentó peticiones vencidas al cierre de octubre 2021, al igual que peticiones vencidas pendientes de cierre en diciembre de 2021.

### 11. Denuncias por posibles Actos de Corrupción

En el período objeto de análisis se recibieron tres (3) denuncias por posibles actos de corrupción, a las que se les dio traslado por no ser competencia de la Empresa.

**Tabla 11. Denuncias por posibles actos de corrupción.**

DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCION	FECHA DE LLEGADA	FECHA DE RESPUESTA O FECHA DE TRASLADO	DIAS DE GESTION	DEPENDENCIA O ENTIDAD	RESPUESTA	TRAMITE
2096392021	5/07/2021	6/07/2021	1	Secretaria de Gobierno	Denuncia: BUENAS TARDES EN LA CALLE 73 EN LA ESQUINA DE LA CRA 10 ESTA 1 CASA QUE SE SABE QUE ES UNA TENENCIA Y CADA RATO SACAN LOCALES DE AHI SIN INTERVENTORA NI CURADURIA . Por lo anterior esta petición es de competencia de la secretaria de Gobierno.	Traslado por competencia
3240432021	7/10/2021	8/10/2021	1	Secretaria de Gobierno	Denuncia: CONSTRUCCION ILEGAL NO TIENEN LICENCIA DE CONSTRUCCION ....Por lo anterior esta petición se traslada a la Secretaría de Gobierno por ser de su competencia.	Traslado por competencia
3617892021	6/11/2021	8/11/2021	1	Codensa	BOGOTA NOV 6, 2.021. SEÑORA ALCALDESA Y VEEDOR, ESTA CON EL OBJETO DE PEDIRLES CONTROL A CODENSA PORQUE LLEVAMOS 4 HORAS SIN LUZ EN LA CALLE 63, CALLE 62, CALLE 61.A CRAS 17 a CRA 13 Y TODO EL BARRIO LA ESPERANZA DE LA CALLE 63 HACIA EL NORTE CON LAS MISMAS CARRERAS 15, 15.a, 16, 17. Por lo anterior esta petición es de competencia de la Empresa Codensa..	Traslado por competencia

Fuente: Elaboración OCI

### 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, la cual presentó el informe de actividades correspondientes al primer semestre de 2021.

### FORTALEZAS

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

- Se determina que, durante el período de evaluación, la Empresa reporta que: se recibieron 728 PQRSD. El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia disminuyó respecto del primer semestre de 16 a 13 días.
- Considerando que el aumento a 728 solicitudes se originó por un error externo del sistema, se establece que el número real de solicitudes ascendió a 256; teniendo en cuenta que durante el primer semestre de 2021 se atendieron 303 solicitudes, se observó una disminución de 47 solicitudes, es decir el 16%.
- En la Empresa se realizaron mesas de trabajo para la construcción de la “Guía para trámite de denuncias por actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses”, la cual a la fecha de corte del informe, diciembre 31 de 2021, se encontraba en su etapa final de aprobación para su posterior socialización y aplicación.
- La Empresa participó en el piloto del Proyecto de Red Distrital de Empresas Responsables, Gobierno Corporativo, Transparencia, Integridad y Derechos Humanos y en el marco de este piloto se encuentra en construcción el Plan de Acción a ejecutar en la vigencia, con el fin de dar cumplimiento a los estándares nacionales e internacionales en materia de Buen Gobierno, Transparencia, Cultura de la Integridad y Derechos Humanos.
- La Empresa realizó la “Implementación del Decreto 058 de 2018, “Por el cual se ordena la racionalización, simplificación, automatización y virtualización, de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C, y se dictan otras disposiciones”.
- La Empresa articuló las acciones correspondientes y obtuvo el aval de la interoperabilidad del módulo SQDS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Servicio al Ciudadano – quedando implementado y puesto en operación desde el mes de diciembre de 2021, la nueva versión del Sistema de Información de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA – TAMPUS.
- Para el mes de noviembre de 2021, la Empresa obtuvo el 100% en calificación por parte de la Secretaría General en el manejo y administración de las peticiones, por lo que fue acreedor a una felicitación.
- Se continúa cumpliendo 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.



- 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 emergencia sanitaria covid19. De otro lado, la atención 24 horas se ha mantenido en la plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

## **DEBILIDADES**

Como resultado del seguimiento se evidencia de manera general que el aumento del número de solicitudes, por error del sistema, debieron ser atendidas caso a caso y se ocasionó por fallas ajenas a la administración de la PQRS por parte de la Empresa. Lo anterior requirió destinar recursos para solucionar ésta situación atípica y desgaste institucional.

Debilidades en aplicación de algunos parámetros característicos de éste tipo de atención.

## **CONCLUSIONES**

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

1. Se determina que la falla presentada en el mes de diciembre fue presentada por la Empresa administradora del del web service (ETB), quien reestableció el buen servicio de acuerdo a documentos que se adjuntan. (Ver anexo 1 y 2).
2. La atención de PQRS por parte de la Empresa, en el período objeto de análisis, cumple con las normas aplicables con un tiempo promedio de respuesta de trece (13) 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.
3. En el período objeto de análisis, la Empresa recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) un total de 728 solicitudes, las cuales fueron atendidas tal como quedó descrito en este informe. No obstante el Número real de solicitudes, sin incluir la repetida por el sistema, ascendió a 256.
4. La Entidad dispone de un canal de correo electrónico ([atencionalciudadano@eru.gov.co](mailto: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.
5. Los canales telefónicos son administrados por la Subgerencia de Gestión corporativa, área de Sistemas, posee contestador automático, sin embargo, no tiene una grabación que responda sobre los horarios y servicios de atención al Usuario.

6. La Empresa no tiene dispuesto el canal a través de chat para atención a usuarios.
7. 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.

### **RECOMENDACIONES.**

1. Se hace necesario coordinar con la ETB, entidad encargada de administrar la web service, para capacitar al personal de la Empresa en diferentes temáticas que afecten el registro y atención de las peticiones, con el fin de optimizar la respuesta de las mismas y poder manejar a través de un esquema de solución único situaciones como la que se presentó en el mes de diciembre de 2021, en la que por fallas en el Web service, una petición de interés particular se registró en 472 ocasiones y cuya alternativa de solución consistió en dar respuesta una por una, a las 472 peticiones, creando un alto desgaste laboral. De la misma manera se debe dejar constancia ante el sistema de PQRS, “Bogotá te escucha” para que este intervenga ante la entidad administradora.
2. Dado que la Empresa posee contestador automático, pero no dispone de una respuesta automática o grabación que responda sobre los horarios y servicios de atención al usuario, se hace necesario efectuar el plan de trabajo para que esta opción se active, así como crear un canal chat para atención a usuarios.
3. Continuar con la metodología aplicada que se viene desarrollando con parámetros de atención en cuanto a la claridad y oportunidad de las respuestas a la ciudadanía, ajustando aquellos casos citados en este informe que evidencian debilidades en calidez y calidad, u otros aspectos, con base en las comunicaciones que emite la Oficina de Gestión Social.
4. 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.
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.

- 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

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha  
Jefe de Oficina de Control Interno.

Anexos: 1 y 2 Correcciones por parte de la ETB.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Mogollón.	Contratista.	Oficina de Control Interno.	
Revisó:	Diana del Pilar 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.				