

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: María Mercedes Jaramillo Garcés
Gerente General

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 enero 01 a junio 30 de 2020.

Dra. María Mercedes,

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, para el primer 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 enero 01 y el 30 de junio 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 primer 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 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.
- 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.
- 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 el 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 Primer 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 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

Tabla 1. Peticiones recibidas en el Período.

TIPOLOGIA DE PQRS- BOGOTA TE ESCUCHA DE ENERO A JUNIO DE 2020								
RECIBIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECIBIDAS	%
Consultas	1	2	1	2	7	2	15	5%
Denuncias por Corrupción			2	1	1		4	1%
Petición de interés General	4	12	9	3	4	3	35	11%
Petición de interés Particular	34	23	20	19	28	28	152	48%
Reclamo	4			2	1	3	10	3%
Queja	5	5	3			8	22	7%
Solicitud de copia	1	3		2	3	4	13	4%
Sugerencia					3	1	4	1%
Solicitud acceso a la información	1	9	4	12	18	18	62	20%
TOTAL	50	54	39	41	73	60	317	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS-Entidad

En la Tabla 1 se presenta el comportamiento mensual de las PQRS del período de enero a junio 30 de 2020 por tipo de trámite, resaltando que las más frecuentes son las peticiones de interés particular con un 48% de participación, seguidas por las solicitudes de acceso a la información con un 20%, en tercer lugar, las peticiones de interés general con un 11% y las demás tipologías por debajo del 7%.

Canales de interacción

Tabla 2. Canales de Interacción

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCION ENERO A JUNIO 2020								
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Email	22	22	13	22	39	35	153	48%
Escrito	14	13	11	4	2	4	48	15%
Teléfono			3	4	1	4	12	4%
Redes Sociales		3					3	1%
Presencial	1	4	3		2		10	3%
Web	13	12	9	11	29	17	91	29%
TOTAL	50	54	39	41	73	60	317	100%

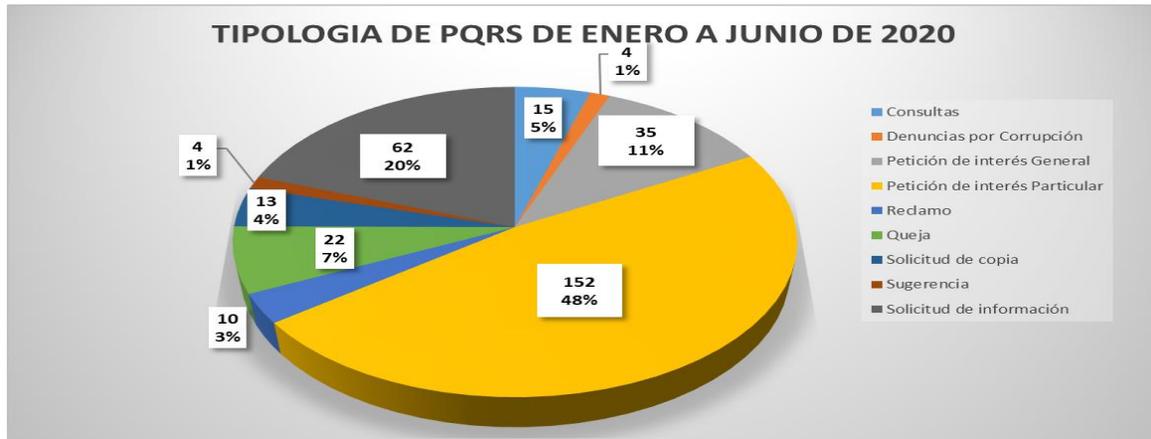
Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

La tabla 2 indica que, en el periodo de enero a junio, los canales más utilizados fueron los correos electrónicos (48%), seguidos por las peticiones recibidas en la página web con un 29%, en tercer lugar, las recibidas por escrito con un 15%. Los menos utilizados fueron el canal telefónico (4%), el presencial (3%) y Redes Sociales con un 1%.

2. Tipologías o modalidades

Una vez analizados los datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones “Bogotá te Escucha” durante el primer semestre de la vigencia 2020, se encontró que se recibieron en total 317 solicitudes, que corresponden a los siguientes tipos:

Gráfico 1. Tipología



Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

El gráfico 1 presenta las 317 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 (48%), seguidas por las solicitudes de acceso a la información (20%), en tercer lugar, las peticiones de interés general (11%), Quejas (7%), consultas con un (5%), Solicitud de copia (4%), Reclamos (3%), Denuncias por Corrupción (1%) y Sugerencias (1%).

3. Subtemas más reiterados

Tabla 3. Subtemas.

SUBTEMAS- PQRS DE ENERO A JUNIO DE 2020								
SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Recibidas	%
Administración de Talento Humano	12	14	2	1	2	1	32	12%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	8	5	5	1	6	10	35	13%
Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos	8	21	14	12	16	23	94	34%
Convocatorias a Cominidades Censos Presentación del Plan de Gestión Social Componente Económico			1				1	0%
Convenios entre Entidades Liquidación de cargas VIS y VIP Notificaciones oferta de compra.		1	4	5	3	2	15	5%
Administración, Compras y adjudicación de predios	6	7	4	4	10	9	40	14%
Temas de Contratación información de contratos	5	3	4	6	9	6	33	12%
Políticas de la Entidad Información de la Gestión	6	6	3	2	1		18	7%
Obras de Urbanismo y Estudios Técnicos		1		2			3	1%
Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria, Terceros interesados, Notificaciones, Ofertas de Compra	1	1	1			1	4	1%
Veedurías Ciudadanas		1					1	0%
TOTALES	46	60	38	33	48	51	276	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad. (Frente a la cifra total: Ver Nota **)

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 14%,
- Atención y Servicio a la Ciudadanía con el 13%,
- Administración del Talento Humano y Temas de Contratación con un 12%.

Nota**: Se aclara que en esta tabla se toma como referencia una cantidad de PQRS de 276, las cuales corresponden a los datos validados por el aplicativo de *Bogotá Te Escucha*.

Trasladados por no competencia

Tabla 4. Total trasladadas por No Competencia

PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
METRO DE BOGOTA	3	3%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL -IDPC	1	1%
FUGA	1	1%
ACUEDUCTO-EAB	1	1%
SECRETARIA JURIDICA	1	1%
SECRETARIA DE SALUD	1	1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1%
UAESP	1	1%
TRANSMILENIO	1	1%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	48	55%
SECRETARIA DE HABITAT	15	17%
ENTIDAD NACIONAL	2	2%
CAJA DE VIVIENDA POPULAR	2	2%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	8	9%
TOTAL	88	100%

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. Las 88 solicitudes trasladadas representan un 28% del total de solicitudes recibidas en la Empresa. Las entidades a las cuales se trasladaron más peticiones fueron: Secretaría de Gobierno con el 55% de los casos, Secretaría del Hábitat con el 17%, y la Secretaría de Planeación con el 9%, respectivamente.

4. Subtema Veedurías Ciudadanas

Para este período se registró una (1) petición presentada por Veedurías Ciudadanas, que corresponde a: Respuesta a Derecho de Petición a John Molina Pérez, de la organización Juventud Bogotana, de enero 2 de 2020. Esta petición fue atendida, finalmente, por Nelson Andrés Pardo, Jefe de Planeación Secretaria de Hacienda.

En esta petición se solicitaba que se convocara a la ciudadana interesada y a los estudiantes universitarios para ejercer su Derecho Constitucional de Participación Ciudadana, conforme a sus Derechos Fundamentales y la Ley 1757 de 2015, así como la Ley 1474 de 2011. No se tienen observaciones sobre el trámite a esta solicitud.

5. Peticiones Cerradas en el período

Tabla 5. Peticiones cerradas de enero a junio de 2020.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDADES	CERRADAS	%
GERENCIA GENERAL	2	1%
DIRECCION COMERCIAL	12	4%
DIRECCION CONTRACTUAL	27	10%
DIRECCION DE PREDIOS	37	13%
GERENCIA DE VIVIENDA	25	9%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	5	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	2%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	6	2%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	24	9%
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	60	22%
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA	5	2%
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	16	6%
SUBGERENCIA JURIDICA	5	2%
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	47	17%
TOTAL	276	100%

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

Nota**: Se aclara que en esta tabla se toma como referencia una cantidad de PQRS de 276, las cuales corresponden a los datos validados por el aplicativo de Bogotá Te Escucha.

El total de peticiones cerradas en el periodo fue de 276, distribuidas como aparece en la tabla anterior. Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre fueron Subgerencia de Gestión Corporativa con el 22%, la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos con el 17%, Dirección del Predios con el 13% y la Dirección de Gestión Contractual con un 10%.

6. 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
Términos Legales Decreto Nal.491 de 2020	35 días	30 días	30 días	30 días	30 días	20 días	30 días	20 días	30 días	
GERENCIA GENERAL				6		9				8
SUBGERENCIA JURIDICA	33	18						7		19
DIRECCION COMERCIAL		15	9		15	7		17		13
DIRECCION CONTRACTUAL	11	15	17		21	11				15
DIRECCION DE PREDIOS			13	12		18		14		14
GERENCIA DE VIVIENDA		17	13	14		10		17	14	14
OFICINA DE CONTROL INTERNO		6				11		7		8
OFICINA DE GESTION SOCIAL		14	15					25		18
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	10	11	15	13	16	17		9		13
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	5	15	12			15		14		12
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA		11	9				13	10		13
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA		10	17			18				15
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS		13	11				6	10		10
OFICINA DE ATENCION AL CUIDADANO						1		1		
TOTAL PROMEDIO POR TIPOLOGIA	15	13	13	11	17	12	10	12	14	13

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, 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.

7. Participación por localidad

Tabla 7. Requerimientos por localidad

PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE ENERO A JUNIO 2020								
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Antonio Nariño		2	1	1	1	1	6	1,9
Barrios Unidos		1	1		2		4	1,3
Ciudad Bolívar	1				1		2	0,6
Chapinero			1		1	1	3	0,9
Engativa	1		1		2		4	1,3
Fontibón	1	1			1		3	0,9
Kenedy		3			1	1	5	1,6
La Candelaria		1					1	0,3
Los Mártires	1	2	2		1		6	1,9
Puente Aranda			3	1	1	3	8	2,5
Rafael Uribe		1					1	0,3
San Cristobal	4	3	1		1		9	2,8
Santafe		9	5	5	5	5	29	9,1
Suba		1	2	1	4	3	11	3,5
Teusaquillo	1	3	3	2	4	1	14	4,4
Tunjuelito	1				1		2	0,6
Usaquén			2	2	8	2	14	4,4
Usme		1	1	1	2		5	1,6
No reporta Dirección	40	26	16	28	37	43	190	59,9
TOTAL	50	54	39	41	73	60	317	100,00

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, sobresaliendo las que no reportan dirección con un (59.9%), seguidas por la Localidad de Santafé con un 9,1%. Para las restantes Localidades la injerencia es menor al 5%.

8. Participación por estrato y tipo de requirente.

Tabla 8. Por estrato

ESTRATIFICACION		
ESTRATO	N° PETICIONES	%
1	15	5
2	12	4
3	37	12
4	22	7
5	24	8
6		0
Blank	207	65
TOTAL	317	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

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

Tabla 9. Por tipo de peticionario

PETICIONARIO	N°	%
establecimiento Comercial	1	0%
Persona Natural	269	85%
Persona Jurídica	13	4%
Anónimo	34	11%
Total	317	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

La tabla 9 indica que las Personas Naturales registran un 85% en la participación del período evaluado, seguida por los Anónimos que registran un 11%, las Personas Jurídicas con el 4% y un establecimiento de comercio con el 1%.

9. Calidad de Requirente

Tabla 10. Calidad de requirente

PETICIONARIO	N°	%
Anónimo	34	11
Identificado	283	89
TOTAL	317	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

La tabla 10 muestra que, de las 317 peticiones recibidas en el periodo, 283 personas se identificaron con sus datos, representando un 89% de los casos, frente a los anónimos que fueron 34 personas, que equivale a un 11%.

10. Calidad y Oportunidad en las Respuestas.

Una vez analizadas las respuestas a las peticiones recibidas en el periodo, se evidencia que existen ocho (8) respuestas a requerimientos que no cumplen con los criterios del protocolo de servicio, un 2,5%, 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 falta de registro del traslado a la Entidad competente, como lo manifestó la Oficina de Gestión Social en comunicación interna 20204200026553.

A continuación, se identifican los casos observados:

Calidad en las Respuestas

- **Petición 1111752020:** Se evidencia que no cumple con el criterio del protocolo de servicio, puesto que no corresponde a una petición ciudadana, considerándose sólo una propuesta comercial y por lo tanto no se registra en el aplicativo de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018, artículo 1.
- **Petición 825832020:** La peticionaria solicita que se brinde información sobre la legalidad para crear un Banco de Tierras y las posibilidades de ampliar espacios en otros municipios, a fin de generar proyectos para la construcción de Viviendas VIS y VIP.

20201100035103
Septiembre 4 de 2020

Al evaluar la petición, se determina que esta fue respondida por la Gerencia de Vivienda de la Empresa, sin emitir una respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica, limitándose a responder que solicitaría concepto a la Subgerencia Jurídica de la entidad. Posteriormente se realizó cierre sin respuesta definitiva, donde lo recomendable es solicitar la ampliación de plazo para la entrega de la información.

- **Petición 1036472020:** El Usuario en la solicitud requiere que le sea expedida la resolución para el pago de las cargas urbanísticas del proyecto Castellana Tower 100, ubicado en la carrera. 49 # 99-29 Bogotá D.C. Al igual que en el caso anterior, la solicitud es respondida por la Gerencia de Vivienda, quien no emite respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica, señalando que debe allegar documentos faltantes, generando cierre definitivo a la petición.

Por lo anterior, la respuesta no cumple con el criterio de claridad y respuesta de fondo. Se recomienda que, en el caso de no contar con los suficientes datos para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información y sólo cerrar la petición hasta cuando la respuesta definitiva sea emitida.

- **Petición 720282020:** Respondida por la Subgerencia Jurídica dentro de los términos legales. Sin embargo, el sistema la observa como una respuesta con falta de calidez en la respuesta, al no utilizar el saludo y la despedida al dirigirse al ciudadano, como lo determina el protocolo.
- **Petición 1031312020:** La citada solicitud es respondida por la Gerencia de Vivienda, quien hace el traslado de la petición de manera clara y oportuna. Sin embargo, no registra el traslado en el sistema por el SDQS, pues da respuesta definitiva en la plataforma en lugar de dar opción traslado.

Oportunidad en las Respuestas

Para el período objeto de análisis se observa que tres (3) peticiones fueron respondidas fuera de término, un 1%. Las mismas se describen a continuación:

- **Petición número 1059412020:** La petición ingresa a la Empresa el 14 mayo de 2020 a la Oficina de Atención al Ciudadano, como primera instancia, y su fecha de vencimiento para direccionarlo a la Gerencia o Subgerencia competente es el 18 de mayo de 2020. Se pudo observar que el requerimiento se trasladó el área correspondiente (Gerencia de Vivienda) el mismo día en que ingresó a la Empresa (14 mayo de 2020) cumpliendo el procedimiento y los parámetros establecidos por el SDQS. Cabe anotar que esta área, depende de la Oficina de Gestión Social y que después de efectuar el traslado a la Gerencia de Vivienda, el SDQS empieza a contar los días definidos para dar respuesta (aplicando lo señalado en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020)

La Gerencia de Vivienda realizó el traslado, por competencia del derecho de petición, trece (13) días hábiles después de recibido, trasladándolo el 03 de junio de 2020 a la Subgerencia de Gestión Corporativa. Igualmente, la Subgerencia de Gestión Corporativa realizó el traslado el 10 de junio de 2020 a la Subgerencia Inmobiliaria, cinco (5) días hábiles después de recibido. Así mismo, la Subgerencia de Gestión

20201100035103
Septiembre 4 de 2020

Inmobiliaria tuvo asignado el derecho de petición sin dar respuesta ocho (8) días hábiles y dio traslado el 24 de junio de 2020 nuevamente a la Gerencia de Vivienda, quien lo tuvo asignado hasta el 30 de junio de 2020, tres (3) días hábiles más. En definitiva, ya vencido el derecho de petición, fue trasladado para su respuesta a la Subgerencia de Gestión Inmobiliaria el día 1 de julio de 2020, sin dar cumplimiento al procedimiento en sus numerales 4 y 5.

Lo señalado evidencia falta de diligencia y claridad en el trámite de esta petición y la pérdida innecesaria de tiempo haciendo traslados del documento por varias dependencias.

La Oficina de Control Interno presentó informe de este caso mediante radicado 20201100027123 de julio 14 de 2020.

- Solicitud de información número **616042020**: Validada la hoja de ruta, este requerimiento se asignó a la Gerencia de Vivienda el día 30 de marzo de 2020, siendo respondida el 14 de mayo de 2020, con extemporaneidad de 12 días.
- Petición de Interés General número **629732020**: se asignó a la Gerencia de Vivienda el 30 de marzo y se respondió el 14 de mayo de 2020, lo cual corresponde a un (1) día fuera de los términos de Ley.

Denuncias por posibles Actos de Corrupción

En el periodo objeto de análisis se recibieron cuatro (4) denuncias por posibles actos de corrupción de las cuales tres (3) fueron trasladadas por ser competencias de la Secretaría de Gobierno y la restante fue trasladada a la SDHT y CG Constructora. A dichas solicitudes se les realizó el seguimiento y se efectúan las precisiones respectivas, así:

- La denuncia número **501272020**, del viernes marzo 13 de 2020, corresponde a una acusación anónima sobre una construcción supuestamente ilegal de un particular. Esta comunicación fue trasladada a la Secretaría de Gobierno el lunes 16 de marzo de 2020, por ser de su competencia.
- La denuncia número **646852020** de marzo 31 de 2020, manifiesta una posible estafa por parte de un ciudadano particular con conocimiento de la Constructora CG. La Gerencia de Vivienda respondió informándole al peticionario que su comunicación se remitió a CG Constructora con el fin de que sean ellos quienes adelanten las actuaciones a que haya lugar y, así mismo, dio traslado del comunicado, mediante radicanos Nos. 20206000020491– 20206000020501 de 22 de abril de 2020 a la Secretaría Distrital del Hábitat - Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda y a la Secretaría Jurídica Distrital - Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas Sin Ánimo de Lucro, con el fin de que las mismas den el trámite correspondiente.
- La denuncia número **929662020** de jueves abril 30 de 2020, corresponde a una denuncia por una supuesta construcción ilegal. Esta comunicación se trasladó el lunes 4 de mayo de 2020 a la Secretaría de Gobierno, por ser de su competencia.

- La denuncia número **1096282020** del 18 de mayo de 2020, corresponde a una acusación por obras sin licencia, fue igualmente trasladada a la Secretaría de Gobierno el 19 de mayo de 2020, por ser de su competencia.

Como puede evidenciarse en los cuatro casos señalados, 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.

Defensor del Ciudadano

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. A la fecha, a través de los diferentes canales establecidos y el correo institucional (defensordelciudadano@eru.gov.co) registrado en la página web de la Empresa, y para el periodo de este informe, el Defensor no ha recibido quejas. Por su parte, se recibieron dos (2) solicitudes, las cuales fueron tramitadas oportunamente. De igual forma, no se han recibido solicitudes relacionadas con posibles actos de corrupción dirigidas al Defensor del Ciudadano.

FORTALEZAS

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

1. Se presentan seguimientos periódicos del tema de PQRS por parte de los responsables de la labor y se hacen los seguimientos y reportes a los responsables de los casos cuando se considera a lugar.
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 está en el rango de las 40 horas semanales, de manera presencial y 24 horas diarias en la plataforma Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), respetando el turno y orden de llegada.
4. En términos generales, se encuentra que hay concordancia entre el contenido de las solicitudes recibidas en el semestre y la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Las observaciones específicas a los casos observados se encuentran descritas en el cuerpo del presente informe.

DEBILIDADES.

Como resultado del seguimiento se encuentran los siguientes aspectos, los cuales se recomienda que sean objeto de mejoramiento:

1. Se evidencia en dos (2) ocasiones que no se emiten respuestas de fondo al peticionario de manera clara y específica, realizando cierre sin respuesta definitiva, sin solicitar la ampliación de plazo para la entrega de información (Peticiónes 825832020 y 1036472020)
2. Se determina que en tres (3) casos se emitieron respuestas por fuera del término legal (Peticiónes 1059412020, 616042020 y 629732020) A este respecto, se recomienda tomar medidas para que este tipo de situaciones no ocurra.
3. En los informes de retroalimentación por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se observa que se reportó falta de calidez en las respuestas, al no utilizar el saludo y la despedida al dirigirse al ciudadano, como lo determina el protocolo.
4. Se observa que en algunas ocasiones se hace el traslado de la petición a las diferentes entidades de manera clara y oportuna. Sin embargo, no se registra el traslado en el sistema SDQS, dando respuesta definitiva en la plataforma en lugar de dar opción traslado, como es el caso de la petición 1031312020.

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.

No obstante, la entidad carece del sistema web servicio para que la totalidad de los requerimientos allegados por los diferentes canales sean registrados simultáneamente con su diligenciamiento y contar de esta manera con información actualizada en tiempo real de todos los canales de ingreso de peticiones.

Es de anotar que para la implementación del sistema web servicio se firmó el contrato 345 de 2019 con la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB). El mencionado sistema debería empezar a funcionar en el mes de abril de 2020, de acuerdo con los compromisos pactados en el mencionado contrato. No obstante, por la crisis a causa del covid19, este deberá comenzar a operar a partir del primero de septiembre de 2020.

2. Por motivos de la emergencia sanitaria, con ocasión de la pandemia por el virus covid19, la Empresa ha tenido que suspender la atención presencial a partir de marzo 20 de 2020 en la

20201100035103
Septiembre 4 de 2020

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 (bcruz@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 primer semestre de 2020 fue de trece (13) 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 317 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.
 5. Se identifican cuatro (4) casos con debilidades en la gestión de PQRS, descritas en el apartado anterior, sobre las cuales se recomienda definir acciones para evitar su ocurrencia o repetición. Las acciones para solucionar este tipo de situaciones deben incluirse en el Plan de Mejoramiento de la Empresa.

RECOMENDACIONES.

De manera atenta se formulan las siguientes recomendaciones que surgen como resultado del análisis realizado por la Oficina de Control Interno.

1. Se recomienda mantener las medidas actuales para que todas las PQRS que ingresen a la Entidad se respondan de manera completa y oportuna, así como el reporte de los informes respectivos, evitando de esta manera los riesgos por incumplimiento de plazos y eventuales inicios de procesos disciplinarios a los funcionarios responsables del trámite de las mencionadas peticiones. Es igualmente importante que se verifique que todas las respuestas sean completas y atiendan de fondo las solicitudes de los ciudadanos.
2. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los Protocolos de Servicio del Distrito para que las respuestas cumplan con todas las condiciones. En particular, en esta ocasión, se resalta el tema de recuperar la calidez y claridad en las respuestas.
3. Verificar que en el sistema SDQS queden registrados los traslados de peticiones cuando las mismas son enviadas a otra institución o dependencia para su respuesta de fondo, evitando de esta manera que en la plataforma figuren como “con respuesta definitiva”.

20201100035103
Septiembre 4 de 2020

4. Se recomienda a todas las áreas atender de inmediato las solicitudes que realice la Oficina de Gestión Social, cuando la misma reporte incumplimientos o riesgos de incumplimiento en el protocolo de atención al ciudadano, así como las acciones de mejora a fin de que estas situaciones no se vuelvan a presentar.

Cordialmente,



Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina de Control Interno

Copia: Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos.
Subgerencia de Gestión Corporativa- Gestión Financiera.
Oficina de Gestión Social.

	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.				