

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: Ursula Ablanque Mejía
Gerente General

Margarita Isabel Córdoba García
Jefe Oficina de Gestión Social

Gemma Edith Lozano
Subgerente de Gestión Corporativa

DE: Janeth Villaiba Mahecha
Jefe de Oficina Control Interno



ASUNTO: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones "Bogotá Te Escucha" - Periodo Enero 01 a Junio 30 de 2019.

OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., para verificar si cumple con las disposiciones y requisitos previstos en el Decreto Distrital 371 de 2010 y la Ley 1474 de 2011.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como objetivos específicos de este seguimiento se tienen los siguientes:

- ❖ Verificar la aplicación de normas, políticas y procedimientos que rigen la atención al ciudadano en la Empresa.
- ❖ Analizar la gestión realizada por la Empresa en relación con la Atención al Ciudadano, la cual involucra la disponibilidad y atención a través de los canales dispuestos para recibir y atender Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, en el periodo comprendido entre Enero 01 y el 30 de Junio de 2019, con el propósito de verificar la oportunidad y calidad en la atención.
- ❖ Entregar análisis que faciliten la toma de decisiones y la aplicación de medidas de mejora por parte de la Administración, en caso de requerirse en estas materias.

ALCANCE

En el presente informe se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con

los distintos canales de ingreso disponibles, evidenciando así el uso de los mencionados canales desde enero 01 al 30 de junio de 2019.

En el informe no se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra institución, de conformidad con lo dispuesto en la Guía Para la Elaboración del Informe de Gestión de Peticiones Ciudadanas, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

NORMATIVIDAD APLICABLE

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 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- 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 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 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 594 de 2000, Ley general de archivo mediante la cual se da acceso y consulta de documentos y restricciones por razones de conservación, Art 27, 28 y 29.
- Decreto 2623 de 2009, Artículo 25 - Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 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 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 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 Nacional 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto Nacional 1008 de 2018, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- Documento CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Directiva 024 de 2007: Cuadro de Clasificación y valoración de los documentos producidos por el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, Solicitudes, Sugerencias.
- Directiva 008 de 2001: Las entidades deberán realizar acciones sistemáticas que conformen un código de buenas prácticas para la contratación, la atención de quejas Ciudadanas, el control social, el control interno y la rendición de cuentas para la visibilidad, efectividad y democratización de las actuaciones públicas.
- Directiva 002 de 2005: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano la Administración Distrital.
- Circular 012 de 2007 - Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Circular 033 de 2008 - Procedimiento para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Circular 004 de 2011: "Lineamientos Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" de la Ley 1437 de 2011.
- Circular 06 de 2017, Implementación 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.
- Procedimiento PD-PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones de febrero 14 de 2017, publicado en el Erunet, Atención al Ciudadano.

METODOLOGÍA

Para efectuar el presente seguimiento se realizó visita a la Oficina de Gestión Social, con el objeto de corroborar la información de seguimiento a PQRS del primer semestre de 2019. Así mismo, se utilizó la metodología de observación, verificación de resultados de encuestas y análisis de soportes informáticos en una muestra aleatoria del 25% de las PQRS recibidas en el periodo de análisis. Lo anterior para medir la eficiencia y efectividad en la satisfacción de las necesidades de los usuarios que radicaron solicitudes.

Para efectos del análisis se ha tenido en cuenta que las Entidades públicas deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de **quince (15) días** hábiles, las solicitudes de información se deben resolver en el término de **diez (10) días** hábiles y, las de consulta, en un término de **treinta (30) días** hábiles. Así mismo, se ha tenido en cuenta que las solicitudes pueden llegar a través de los canales verbales, escritos, presenciales, página web y correos electrónicos.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1. Total peticiones mensuales recibidas por la entidad.

Tabla 1. Peticiones recibidas en el periodo

TIPOLOGIA DE PQRS DE ENERO A JUNIO DE 2019								
RECIBIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECIBIDAS	%
Consultas	1	3		2	1		7	2%
Denuncias por Corrupción	2	1	1			1	6	2%
Petición de interés General	2	12	38	10	7	4	73	19%
Petición de interés Particular	17	18	20	33	89	43	220	58%
Reclamo		2	1	2		2	8	2%
Queja	2	2	2	3	1	3	13	4%
Solicitud de copia	2		3	2		2	9	2%
Sugerencia		1	2	1			5	1%
Solicitud acceso a la información	5	8	6	6	5	7	37	10%
TOTAL	31	47	73	59	108	60	378	100

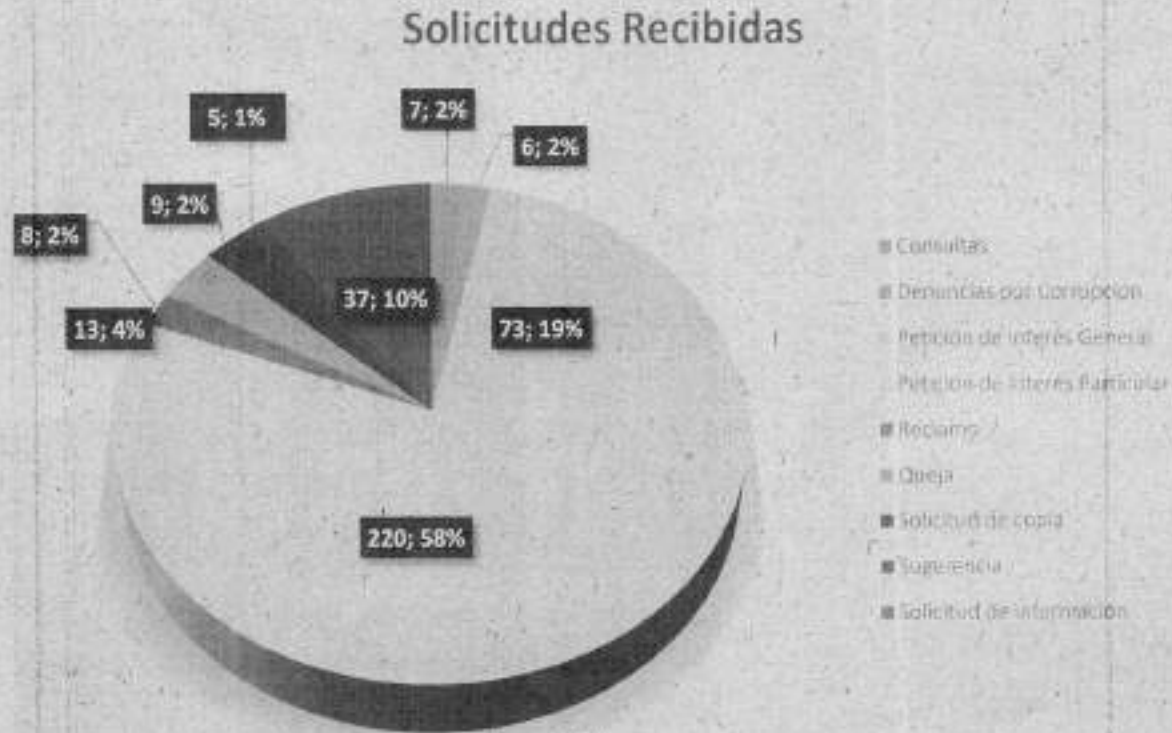
Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

Una vez analizados los datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones "Bogotá te escucha" durante el primer semestre de la vigencia 2019, se encontró que se recibieron en total 378 solicitudes. En la Tabla 1 se presenta el comportamiento mensual de PQRS recibidas en el periodo enero a junio de 2019, por tipología, resaltando que las más representativas son las peticiones de interés particular con un 58%, seguidas por las peticiones de interés general con un 19% y solicitudes de acceso a la información con un 10%.

Las demás tipologías se encuentran por debajo del 10%, así: Quejas (4%), Solicitud de copias (2%), Reclamos (2%), Consultas (2%), Denuncias por Corrupción (2%) y Sugerencias (1%).

En la siguiente gráfica se ilustra lo señalado:

Gráfico 01:



Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

2. Canales de interacción

Tabla 2. Canales de Interacción

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCION ENERO A JUNIO 2019									
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL		%
Email	9	11	13	17	20	21	91		24
Escrito	10	6	11	15	73	12	127		34
Teléfono	1	0	0	1	1	2	5		1
Presencial	3	3	7	4	4	10	31		8
Web	8	27	42	22	10	15	124		33
TOTAL	31	47	73	59	108	60	378		100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

La tabla 2 muestra que, en el periodo de enero a junio, los canales más utilizados fueron los escritos (34%), Web (33%), Email (24%) y los menos utilizados fueron el canal presencial (8%) y el telefónico (1%)

3. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Tabla 3. Subtemas

SUBTEMAS - PQRS DE- ENERO A JUNIO DE 2019								
SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Recibi das	%
Administración de Talento Humano		1	2	3	2		8	2
Atención y Servicio a la Ciudadanía	5	10	12	9	7	3	46	12
Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos	10	19	43	24		8	104	28
Comercialización de Proyectos					14	23	37	10
Comunicacines			1	1			2	1
Estudios Técnicos y Obras de Urbanismo	1		1		1		3	1
Control Político			1				1	0
Gestión Jurídica		1			3	2	6	2
Gestión del suelo				1			1	0
Convenios entre Entidades Liquidación de cargas VIS y VIP Notificaciones oferta de compra.					4		4	1
Levantamiento Derecho de Preferencia			2				2	1
Obras de Urbanismo	1					1	2	1
Administración, Compras y adjudicación de predios	8	6	3	4	3	1	25	7
Temas de Contratación información de contratos			1	1	2		4	1
Permiso para vender con derecho de preferencia				6			6	2
Traslado por no Competencias	6	10	7	10	10	22	65	17
Ajuste en el sistema					62		62	16
TOTALES	31	47	73	59	108	60	378	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

Los subtemas más reiterados son los relacionados con la misión de la entidad, donde resaltan Banco de Tierras y Banco de Programas y Proyectos con participación del 28%, Comercialización de Proyectos con el 10% y Atención y Servicio a la Ciudadanía con el 12%.

4. Traslado por no por Competencia.

Tabla 4. Total PQRS trasladadas por no competencia.

PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
E.A.B. ESP	3	5
IDU	5	8
FUGA	1	2
IDRD	1	2
SECRETARIA GENERAL	1	2
SECRETARIA DE PLANEACION	5	8
TRANSMILENIO	2	3
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	26	40
SECRETARIA DE HABITAT	11	17
INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO CULTURAL	1	2
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	5	8
UAESP	1	2
TOTAL	65	100

Fuente: Oficina de Gestión Social - PQRS ERU

En la tabla 4 se identifican las entidades a las que se les dio traslado de las solicitudes que no son de competencia de la Empresa. Las 65 solicitudes trasladadas representan un 17% del total de solicitudes recibidas en la Empresa, de las cuales las más representativas la Secretaria de Gobierno con un 40% y la Secretaria del Hábitat con un 17%.

5. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Para este periodo en la entidad no se registró ninguna petición clasificada con el subtema Veedurías ciudadanas.

6. Peticiones Cerradas en el periodo

Tabla 5. Peticiones cerradas de enero a junio 2019.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDADES	CERRADAS
DIRECCION COMERCIAL	14
DIRECCION CONTRACTUAL	10
DIRECCION DE PREDIOS	43
GERENCIA DE VIVIENDA	31
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3
OFICINA DE GESTION SOCIAL	7
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	17
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	18
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA	2
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	14
SUBGERENCIA JURIDICA	69
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	57
TOTAL	292

Fuente: Oficina de Gestión Social -PORS ER

En el primer semestre de 2019 se cerraron un total de 292 solicitudes, tal como se evidencia en la tabla anterior.

7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y 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 de ley 1755. art.14	30 días	15 días	15 días	15 días	15 días	10 días	15 días	10 días		
DIRECCION COMERCIAL	5	11	8					3		4
DIRECCION CONTRACTUAL	1	1	14			2				7
DIRECCION DE PREDIOS			45			2		1		10
GERENCIA DE VIVIENDA		10	32			13		9	1	8
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO		5	1		1		1			1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1							3
OFICINA DE CONTROL INTERNO		6	2							6
OFICINA DE GESTION SOCIAL			34			8				12
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	9		16	11		1				12
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA		1	16	7		1		6		6
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA	17		15							11
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA		1	15			2		22		3
SUBGERENCIA JURIDICA		10	7	1				7		7
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	21	43	25	11	1		2	20		7
TOTAL	48	88	231	30	2	29	3	68	1	7

De acuerdo con lo señalado en la Tabla 6, el tiempo promedio de respuesta de las PQRS en la Empresa es de 7 días.

8. Participación por localidad

Tabla 7. Requerimientos por localidad.

PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE ENERO A JUNIO DE 2019								
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Antonio Nariño			1				1	0,26
Barrios Unidos	4	5	35	4	12	2	62	16,40
Bosa		1	1	1	7		10	2,65
Ciudad Bolívar				1			1	0,26
Chapinero		1	1				2	0,53
Engativa				1		2	3	0,79
Fontibón			1				1	0,26
Kenedy	1	3	2	1			7	1,85
La Candelaria	2	2	1	1	17		23	6,08
Los Mártires	3		1	5	14	2	25	6,61
Puente Aranda			1	2		1	4	1,06
Rafael Uribe		1					1	0,26
San Cristobal		1					1	0,26
Santafe		1	3	1	3	2	10	2,65
Suba		6	1	2		2	11	2,91
Teusaquillo	1	2		1	13		17	4,50
Tunjuelito		1					1	0,26
Usaquén	1	1	2	2	1	4	11	2,91
Usme				1	5		6	1,59
No reporta Dirección	19	22	23	36	36	45	181	47,88
TOTAL	31	47	73	59	108	60	378	100,00

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

La tabla 7. nos muestra la participación de las peticiones por localidades. Se observa que el 47,88% de los peticionarios no informan a cuál localidad pertenecen. La Localidad con mayor participación es Barrios Unidos con un 16,40%, Los Mártires con el 6,61%, La Candelaria con el 6,08%, Teusaquillo con el 4,5%, Usaquén y Suba con el 2,91%, Bosa y Santafé con un 2,65%, Kennedy con un 1,85%, Usme con un 1,59%, Puente Aranda 1,06%, Engativá con el 0,79%, Chapinero con el 0,53%, Antonio Nariño, Ciudad Bolívar, Fontibón, Rafael Uribe, San Cristóbal y Tunjuelito con el 0,26%.

9. Participación por estrato y tipo de requirente

Tabla 8. Por estrato

ESTRATIFICACION		
ESTRATO	N° PETICIONES	%
1	8	2
2	25	7
3	42	11
4	48	13
5	4	1
6	3	1
Blank	248	66
TOTAL	378	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

La tabla 8 evidencia que, en su mayoría, los peticionarios no diligencian la casilla del campo de datos demográficos, quedando en blanco en un 66% de los casos. Por su parte, los estratos 3 y 4 participan con un 11 y 13% respectivamente, y los estratos 1, 5 y 6 intervienen con índices menores al 7% frente al total de PQRS recibidas en el periodo.

Tabla 9. Por tipo de peticionario

PETICIONARIO	N°	%
Persona Natural	335	91
Persona Jurídica	2	2
Anónimo	41	7
Total	378	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

La tabla 9 indica que la mayor parte de las peticiones son interpuestas por personas naturales en un 91% de los casos, mientras que las correspondientes a personas jurídicas corresponden al 2% y los anónimos alcanzan un 7%.

1. Calidad de Requirente.

Tabla 10. Calidad de requirente.

PETICIONARIO	N°	%
Anónimo	41	11
Identificado	337	89
TOTAL	378	100

Fuente: Oficina de Gestión Social - PQRS ERU

La tabla 10 muestra que, de las 378 peticiones recibidas en el periodo, 337 personas se identificaron al momento de registrar su petición, correspondiente al 89% de los casos. De otro lado, las personas que se identifican como anónimo corresponden al 11% restante.

2. Calidad y Oportunidad en las Respuestas.

Se evidencia que en el periodo evaluado existen respuestas a requerimientos que no cumplen con los criterios de protocolo en el marco del Decreto 310 de 2010 y ley 1755 de 2015, en cuanto a la calidad y oportunidad de la respuesta, tal como se indica a continuación:

Tabla 11. Calidad y oportunidad.

Área	No. De requerimiento	Observación.
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	421292019	Se requería solicitar ampliación y no dar cierre definitivo
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	628752019	Se requería solicitar ampliación y no dar cierre definitivo
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	322892019	Se subió extemporaneamente al sistema
Gerencia de Vivienda	166822019	No se registra el traslado a través del sistema, a la entidad competente.
Gerencia de Vivienda	175682019	La petición ingresa al canal escrito y se da respuesta por otro canal.
Dirección Comercial	333222018	Se subió extemporaneamente al sistema

Fuente: Oficina de Gestión Social - PQRS ERU

En la tabla 11 se muestra que existen Áreas o Dependencias que no han atendido plenamente los criterios de calidad y oportunidad en las respuestas. A dichas áreas se les ha enviado comunicaciones internas con los siguientes radicados: 2019400014483 del 11-04-2019 y 20191400018583 del 21-05-2019, donde se hace el llamado de atención para corregir las anomalías

y no hacerlas repetitivas, por cuanto en el sistema de peticiones, quejas y soluciones no admite modificaciones.

De igual manera, se evidencia que la Oficina de Gestión Social preparó y remitió a todas las dependencias unos "Lineamientos de calidad en la atención al Usuario", comunicados a través del Radicado 20191400026673 del 29 de julio de 2019, en los cuales se indican pautas para mejorar la atención al ciudadano y corregir las situaciones que pueden generar atención inoportuna o molesta o queja entre los usuarios.

Tabla 12. Discriminación de Solicitudes respondidas fuera de término por Dependencia

Dependencia	Petición	Días extemporáneos	Tipología
Gerencia de Vivivenda	295572019	1	Petición interés Particular
Subgerencia de Proyectos	445682019	2	Petición interés Particular
Oficina Gestión Social	1277012019	5	Petición interés Particular
Oficina Gestión Social	1142842019	2	Petición interés Particular
Dirección de Predios	14034412019	3	Petición de Interés General

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

En la tabla 12 se observa que la Oficina de Gestión Social respondió dos (2) solicitudes por fuera de términos, la Gerencia de Vivienda una (1), la Subgerencia de Proyectos una (1) y la Dirección de Predios una (1).

Denuncias por Actos de Corrupción

En el periodo objeto de análisis se recibieron seis (6) denuncias por posibles actos de corrupción, las cuales fueron identificadas y resueltas de la siguiente manera:

- Denuncia 18892019, trasladada a la Secretaría de Gobierno el día 8-01-2019. Tema: Licencia para construcción.
- Denuncia 47192019, trasladada a la Secretaría de Gobierno el día 14-01-2019. Tema: Supuesta Violación a permiso de la Curaduría en construcción privada para 3 pisos y lleva construidos 6.
- Denuncia 522942019, trasladada a la Secretaría de Gobierno el día 11-03-2019. Tema: Espacio Público.
- Denuncia 1069112019, trasladada al IDU y Secretaría de Gobierno el día 10-05-2019. Tema: Deterioro de andenes, deficiente servicio de baños públicos y transporte.
- Denuncia 1454242019, trasladada a la UAESP. Tema: Pésimo servicio de aseo.
- Denuncia 301552019 de febrero 12 de 2019, dirigido a la Gerencia de Vivienda, relacionada con el proyecto Bosa Porvenir, en cuanto al cierre financiero, OPV Mar y Sol y Memoria y Paz. Corresponde a una denuncia por supuesta distribución de apartamentos a personas que no participaron en el concurso de 780 familias, dejando por fuera a personas que la

Unidad de Víctimas no había indemnizado.

A la citada denuncia se dio respuesta con radicado 20196000013721 de 22 de febrero de 2019, informándole que el proceso de postulación tenía límite hasta el 30 de octubre de 2018. Por lo señalado, ya se realizó la postulación de las familias para todas las unidades de vivienda al proceso originado en las convocatorias VIPA 117 y 121 de 2017, adelantado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. En consecuencia, no se identifican actos que tengan posible componente de corrupción en este tema.

Es de anotar que de las seis (6) denuncias por corrupción recibidas, (5) cinco no eran competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. por lo tanto fueron trasladadas al Sector correspondiente.

Defensor del Ciudadano.

La Empresa cuenta con la figura de Defensor del Ciudadano, creada a través de la Resolución 042 de 2017. Se pudo evidenciar que para el periodo objeto de análisis, el Defensor del Ciudadano de la Empresa presentó un informe reseñado con el radicado 201940000241143 de julio 10 de 2019, en el cual se describen los avances alcanzados en materia de atención al ciudadano durante el primer semestre de 2019. Entre los aspectos más importantes se destacan los siguientes:

- Realización de cuatro (4) reuniones de capacitación con una participación de 64 servidores de la Empresa. La calificación del grado de satisfacción de los asistentes fue del 94,47% de acuerdo con los resultados de la encuesta de evaluación aplicada.
- Curso Virtual sobre servicio al ciudadano de la Veeduría Distrital: tres (3) servidores de la Empresa se inscribieron y culminaron el curso.
- Capacitaciones funcionales dirigidas a tres encargados nuevos del manejo del Sistema de Quejas y Soluciones en las dependencias de la Empresa.
- Realización de una inducción a funcionarios nuevos del Equipo de Gestión Social en el proceso de Atención al Ciudadano.

FORTALEZAS

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

1. Conforme radicado 20194200075642 de junio 19 de 2019, se informa que en dicho documento se realiza un análisis de las peticiones ciudadanas más reiteradas en el Distrito y en cada uno de los sectores durante la vigencia 2018, se detalla el manejo de la información suministrada por la Secretaría General respecto del sistema "Bogotá Te Escucha", así como lo reportado mes a mes por las entidades distritales a través del informe de PQRS mensual que ordena el Decreto 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", lo cual abarca información del sistema distrital y la reportada en sistemas propios de gestión de peticiones de algunas entidades, además, hace saber que se cuenta con información de las peticiones tramitadas en el Sistema de

Actuaciones de la Veeduría Distrital -SiA, en relación con las peticiones radicadas en la Veeduría Distrital.

La entidad cuenta con una dependencia, liderada por la Oficina de Gestión Social, responsable de recibir, tramitar y dar respuesta a las quejas y reclamos formulados por la comunidad. Así mismo, la Empresa cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, representada en la Subgerencia de Gestión Corporativa, que ha adelantado acciones para fortalecer la atención al usuario en la institución. En este aspecto, se destaca que la Oficina de Gestión Social preparó y remitió a todas las dependencias unos "Lineamientos de calidad en la atención al Usuario", comunicados a través del Radicado 20191400026673 del 29 de julio de 2019, en los cuales se indican pautas para mejorar la atención al ciudadano y corregir las situaciones que pueden generar atención inoportuna o molesta o queja entre los usuarios.

El consolidado de peticiones registradas en el sistema "Bogotá Te Escucha" de conformidad con la base de datos entregada por la Secretaría General a la Veeduría Distrital fue de 299.141 y el total de peticiones reportadas en los informes mensuales de PQRS presentados por las entidades asciende a 1.143.195, de las cuales 341.377 corresponden a las que ingresan al Sistema "Bogotá Te Escucha" y 801.818 a las registradas en sistemas propios, siendo este último el 70% del total de las peticiones del Distrito.

La participación del Sector del Hábitat fue de 30.772 solicitudes, y por parte de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. se citan 692 requerimientos que corresponde a un 2,24% porcentual frente a la cabeza del sector.

Por otra parte, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, los tiempos de respuesta son de 15 días hábiles y se informa que la Empresa utiliza un promedio de 10 días, encontrándose en un rango de cumplimiento en términos de calidad y oportunidad en sus respuestas.

2. 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.
3. Se evidencian los equipos de seguridad contra incendios, así como las vías de evacuación definidas y señalizadas en el área de atención al ciudadano.
4. Existe personal suficiente en el manejo del proceso de atención al ciudadano. Los mismos conocen el Manual de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta las políticas y lineamientos legales e institucionales aplicables.
5. 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 de Bogotá Escucha, Sistema Distrital de Quejas y soluciones (SDQS), respetando el turno y orden de llegada.
6. Existen formatos físicos establecidos para el recibo de quejas, al igual que formatos electrónicos en el SDQS.

7. Realizada la revisión aleatoria, se encuentra que hay concordancia entre las solicitudes recibidas en el semestre y la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones entregada como respuesta.

DEBILIDADES

Como resultado del seguimiento se encuentran los siguientes aspectos débiles que deben ser objeto de mejoramiento:

1. Se evidencia que a partir del mes de mayo se presentaron cambios en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se pudo constatar que no todo el personal a cargo del sistema ha recibido la capacitación de actualización correspondiente, por lo que es necesario surtir este trámite en el menor tiempo posible.
2. La entidad carece del sistema web service 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.
3. Se evidencia que en el periodo de evaluación se respondieron cinco (5) solicitudes fuera de términos, situación que genera posibles situaciones de riesgo de tipo legal y de cumplimiento para la Empresa.

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. Lo señalado cumple con las exigencias del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las disposiciones del Decreto Distrital 371 de 2010.
2. La Empresa cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción.
3. La Entidad dispone de un canal de correo electrónico (bcruzsm@eru.gov.co) y teléfono 3599494 Ext. 500, celular, 3167400946, a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones.
4. El tiempo promedio de respuesta a las peticiones de los ciudadanos es de siete (7) días, considerándose satisfactoria dentro de los parámetros establecidos en el artículo 14 del

Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo- Ley 1755 de 2015." *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

2. *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 (30) días siguientes a su recepción.*

PARÁGRAFO. 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 la ley 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.

5. Se identifican algunas debilidades en la gestión de PQRS, descritas en el apartado anterior, sobre las cuales se recomienda definir acciones para su ajuste y corrección.

RECOMENDACIONES.

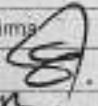
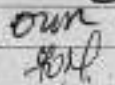

De manera atenta se formulan las siguientes recomendaciones que surgen como resultado del análisis realizado por la Oficina de Control Interno.

1. Considerando que la entidad carece del **sistema web service** para que la totalidad de los requerimientos allegados por los diferentes canales existentes sean registrados simultáneamente con su diligenciamiento, se recomienda su implementación. Este sistema facilitaría el control de la información que llega por los distintos canales dispuestos para recibir PQRS.
2. Se sugiere a los líderes de los procesos aprovechar los espacios que brinda la Secretaría General en materia de capacitación en materia de atención de Peticiones, Quejas y Soluciones, designando un enlace que pueda asistir a estas reuniones y realice luego difusión a los equipos de trabajo de la Empresa. Es igualmente importante que todo el personal que maneja la plataforma del SDQS se capacite en el manejo de los cambios que se produjeron en el mes de mayo pasado.
3. Se recomienda tomar las medidas pertinentes para que todas las PQRS que ingresen a la Entidad se respondan con calidad y dentro de los términos legales aplicables, para evitar 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.

4. Se debe tener una herramienta que genere alertas tempranas y oportunas para obtener mejores resultados en la pertinencia de las respuestas.
5. Para cada una de las situaciones arriba señaladas, se recomienda definir acciones de mejoramiento, las cuales deben constar en un Plan de Mejoramiento que debe ser elaborado dentro de los diez (10) días siguientes al recibo del presente informe.

Cordialmente,

Janeth Villalba M.
Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina de Control Interno.

	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.