



COMUNICACIÓN INTERNA

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH JANETH
Anexos: 0

PARA: Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General Encargado

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 2021.

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento establecido para las Oficinas de Control Interno en el Decreto 648 de 2017 y en atención a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación, se presenta el resultado del seguimiento a la gestión de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Empresa, correspondiente al primer semestre de 2021.

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 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

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 2021. 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, especialmente.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 19.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Acuerdo 142 de 2005. Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto Nacional 2623 de 2009, Artículo 25, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto Nacional 1069 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto Nacional 1066 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.

- Acuerdo Distrital 630 de 2015. Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá DC. Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 619 de 2007. Por la cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y entidades del Distrito Capital.
- Decreto Distrital 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto Distrital 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto Nacional 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012.
- Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo Distrital 630 de 2015. Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 847 de 2019. Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Legislativo No. 491 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Directiva Distrital 024 de 2007: Cuadro de Clasificación y valoración de los documentos producidos por el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, Solicitudes, Sugerencias.
- Directiva Distrital 015 de 2015. Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
- Circular Distrital 012 de 2007. Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Circular Distrital 033 de 2008. Procedimiento para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Circular Distrital 004 de 2011: Lineamientos Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Ley 1437 de 2011.
- Circular Distrital 06 de 2017. Implementación del formato de elaboración y presentación de informes Quejas y Reclamos.
- Resolución 042 de 2017, por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano para la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

- Resolución Distrital 378 de 2008. Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital.
- Resolución Distrital 777 de 2019. Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y el "Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales"
- Procedimiento 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 Primer 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

Tabla 1. Peticiones recibidas en el Período.

TIPOLOGIA DE PQRS- BOGOTA TE ESCUCHA DE ENERO A JUNIO DE 2021								
RECIBIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECIBIDAS	%
Consultas	3	2	4	5	2	0	16	5%
Denuncias por Corrupción	1	2	2	0	4	1	10	3%
Petición de interés General	15	11	3	3	3	2	37	12%
Petición de interés Particular	23	25	22	14	23	12	119	39%
Reclamo	2	2	0	4	0	1	9	3%
Queja	3	3	1	0	1	7	15	5%
Solicitud de copia	3	2	2	5	6	2	20	7%
Sugerencia	0	0	0	4	0	0	4	2%
Solicitud acceso a la información	7	15	11	7	17	16	73	24%
TOTAL	57	62	45	42	56	41	303	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS-Entidad

En la Tabla 1 se presenta el comportamiento mensual de las PQRS del primer semestre de 2021 por tipo de trámite, resaltando que las más frecuentes son las peticiones de interés particular con un 39% de participación, seguidas por las solicitudes de acceso a la información con un 24%, en tercer lugar, las peticiones de interés general con un 12% y las demás tipologías con el 7% o por debajo.

Canales de interacción

Tabla 2. Canales de Interacción

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCION ENERO A JUNIO 2021								
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Email	38	31	22	21	40	20	172	57%
Escrito	1	3	1	0	2	2	9	3%
Teléfono	0	1	2	0	4	3	10	3%
Redes Sociales	1	0	2	0	1	0	4	1%
Presencial	0	0	0	0	1	2	2	1%
Web	17	27	18	21	8	14	105	35%
TOTAL	57	62	45	42	56	41	303	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

La tabla 2 indica que, en el primer semestre de 2021, los canales más utilizados fueron los correos electrónicos (57%), seguidos por las peticiones recibidas en la página web con un 35%, en tercer lugar, las recibidas de manera escrita y por teléfono con el 3%. Los menos utilizados fue de forma presencial 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 2021, se encontró que se recibieron en total 303 solicitudes, que corresponden a los siguientes tipos:

Gráfico 1. Tipología



Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

El gráfico 1 presenta las 303 solicitudes recibidas en el 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 (39%), seguidas por las solicitudes de acceso a la información (24%), en tercer lugar, las peticiones de interés general (12%), Solicitud de copia (7%), Quejas (5%), consultas con un (5%), Reclamos (3%), Denuncias por Corrupción (3%) y Sugerencias (2%).

Igualmente 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 ENERO A JUNIO DE 2021								
SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Recibidas	%
Administración de Talento Humano	8	0	5	2	3	1	19	6%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	4	16	15	5	8	11	59	19%
Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos	20	14	25	11	18	10	98	32%
Convocatorias a Comunidades Censos Presentación del Plan de Gestión Social Componente Económico	2	3	0	1	0		6	2%
Convenios entre Entidades Liquidación de cargas VIS y VIP Notificaciones oferta de compra.	0	0	1	0	0	0	1	0%
Administración, Compras y adjudicación de predios	19	4	14	0	3	8	48	16%
Temas de Contratación información de contratos	0	12	1	10	8	2	33	11%
Políticas de la Entidad Información de la Gestión	2	6	0	1	1	2	12	4%
Obras de Urbanismo y Estudios Técnicos	0	0	0	0			0	0%
Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria, Terceros interesados, Notificaciones, Ofertas de Compra	1	1	7	3	1	10	23	8%
Veedurías Ciudadanas		2	2	3			7	2%
TOTALES	56	58	70	36	42	44	306	100%

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

Nota importante (*): De conformidad con la guía para la elaboración del Informe de Gestión de Peticiones Ciudadanas V2. numeral 4 dice “*En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones. Se utilizan las respuestas definitivas pues se espera que la clasificación de éstas sea adecuada, considerando que es el momento donde efectivamente se da una respuesta de fondo al peticionario y se cierra la petición. NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores*”.

Por lo anterior en este cuadro se registran 306 solicitudes recibidas y no 303 como en los cuadros anteriores. Aplica para las tablas 3 y 5 (*)

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 32%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con el 19%, Administración, Compra y Adjudicación de Predios con el 16%, Temas de Contratación con un 11%, Permisos para vender con derecho de preferencia, expropiación y enajenación (...) con el 8%, Administración del Talento Humano con el 6% y las restantes por debajo del 4%. Es de anotar que en esta tabla se toma como referencia una cantidad de PQRS de 306, 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 3 aparece un total de 306 PQRS recibidas. En el periodo se recibieron en realidad 303, tal como está explicado en las tablas anteriores. Las tres peticiones de diferencia corresponden a un dato acumulado en el sistema “Bogotá te Escucha” del semestre anterior. 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		
ENTIDAD	TOTAL	%
METRO DE BOGOTA	5	5%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL IPES	1	1%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL -IDPC	1	1%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	4	4%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	2%
ACUEDUCTO-EAB	3	3%
CODENSA	3	3%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO-DADEP	3	3%
SECRETARIA DE SALUD	3	3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	2%
TRANSMILENIO	3	3%
JARDIN BOTANICO- JB	3	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	31	33%
EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA-ETB	1	1%
SECRETARIA DE HABITAT	15	16%
ENTIDAD NACIONAL	1	1%
CAJA DE VIVIENDA POPULAR- CVP	4	4%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE- IDRDR	4	4%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	1	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS-UAESP	1	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS-UAECOB	1	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	3%
TOTAL	95	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

En la tabla 4 se identifican las entidades a las que se les dio traslado de las solicitudes que no son de competencia de la Empresa por diferentes motivos. Las 95 solicitudes trasladadas representan un 31% del total de solicitudes recibidas en la Empresa. Las entidades a las cuales se trasladaron más peticiones fueron: Secretaría de Gobierno con el 33%, Secretaría del Hábitat 16% y el resto igual o por debajo del 5%.

5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el primer semestre 2021 se presentaron siete (7) solicitudes de Veedurías Ciudadanas con las siguientes características y soluciones:

1. No. 317242021. Petición relacionada con la solicitud de información sobre los costos de la Oficina de Control Interno. Esta solicitud fue respondida mediante comunicación radicada S2021000430 de febrero 10 de 2021.

2. No. 3656282020. Petición referente a la solicitud para continuar como Veedor en las mesas de trabajo con la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano y Otras entidades. Esta solicitud ingresó al sistema el 30 de diciembre de 2020 y fue respondida de fondo por la Oficina de Gestión Social con radicado número S2021000335 de febrero 01 de 2021.
3. No. 326102021. Frente a este requerimiento, la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos solicitó ampliación y aclaración de la solicitud a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha” desde el 23 de marzo de 2021 al correo electrónico del solicitante (Venacom), sin que a la fecha se haya realizado la ampliación por parte del peticionario. Este caso se cerró en razón al desistimiento tácito del peticionario.
4. Ingresó nuevamente la No. 3656282020 por traslado de la Secretaría Distrital del Hábitat el 30 de marzo de 2021. La respuesta se emite con el número S2021000335 de febrero 01 de 2021.
5. No. 1008842021. Pacto ambiental para la conservación de la cobertura vegetal del ecosistema Bosque Bavaria, por parte de la OPZ-113, respondida por la Subgerencia de Gestión Urbana mediante correo electrónico del 15 de abril de 2021.
6. No. 1014062021. Colaboración para responder las preguntas en el tema de datos abiertos, respondida por la Subgerencia de Gestión Corporativa al correo electrónico del peticionario el día 27 de abril de 2021.
7. No.1183652021. Cuestionario relacionado con contratos de transporte especial, respondida por la Subgerencia Jurídica con radicado número S 2021001391 del 20 de abril de 2021.

De acuerdo con lo señalado, todas las solicitudes recibidas de Veedurías Ciudadanas fueron tramitadas y respondidas por la Empresa. Al realizar el análisis de las mismas, no se tienen observaciones específicas sobre su trámite o respuesta.

6. Peticiones Cerradas en el periodo.

Tabla 5. Peticiones cerradas de enero a junio de 2021.(*)

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDADES	CERRADAS	%
DIRECCION COMERCIAL	9	3%
DIRECCION CONTRACTUAL	40	13%
DIRECCION DE PREDIOS	74	24%
GERENCIA DE VIVIENDA	38	12%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	3	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	12	4%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	14	5%
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	44	14%
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA	2	1%
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	24	8%
SUBGERENCIA JURIDICA	7	2%
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	32	10%
TOTAL	306	100%

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

El total de peticiones cerradas en el periodo fue de 306, distribuidas como aparece en la tabla anterior. Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre fueron: Dirección del Predios con el 24%, Subgerencia de Gestión Corporativa con el 14%, la Dirección de Gestión Contractual con un 13%, Gerencia de Vivienda 12%, Subgerencia de Gestión Urbana con el 8% y las demás están igual o por debajo al 5%.

Nota: En la tabla 05 aparece un total de 306 PQRS recibidas. En el periodo se recibieron en realidad 303, tal como está explicado en las tablas anteriores. Las tres peticiones de diferencia corresponden a un dato acumulado en el sistema “Bogotá te Escucha” del semestre anterior. Se muestra el dato que arroja el sistema.

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
Términos Legales Decreto Nal.491 de 2020	35 días	30 días	30 días	30 días	30días	20 días	30 días	20días	30 días	
SUBGERENCIA JURIDICA		17	23					4		14
DIRECCION COMERCIAL		16	19					12		16
DIRECCION CONTRACTUAL		24	15		13	8		16	15	16
DIRECCION DE PREDIOS	30	21	21	15		17		12		19
GERENCIA DE VVIENDA	7	7	9	7	8		9	7		8
OFICINA DE CONTROL INTERNO								7		7
OFICINA DE GESTION SOCIAL		24	20		12			19		19
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS		24	18			16		15		18
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	11	13	19	13		13		14	28	16
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA		14	19					9		14
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA			18							18
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	11	21	14				13	11		14
OFICINA DE ATENCION AL CUIDADANO			28							28
TOTAL PROMEDIO POR TIPOLOGIA	15	18	19	12	11	13	11	11	16	16

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS Entidad.

El tiempo promedio de respuesta de las PQRS en el período objeto de análisis fue de **dieciséis (16) 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.

Es de aclarar que la Oficina de Atención al ciudadano presentó un promedio de 28 días, debido a que se presentó un error en el mes de marzo por una petición que se respondió al Usuario al segundo día después del recibo y no fue retirada del sistema hasta el día 61, por lo que realmente el promedio es de dos (2) días.

Es importante que las peticiones se cierren en el sistema tan pronto se emita la respuesta para evitar este tipo de distorsiones en los promedios de tiempos de respuesta. Lo señalado se incluye como parte de las recomendaciones para mejora en el presente informe.

8. 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		2	0	3		7	2
Barrios Unidos	2	2	4	1	1	1	11	4
Ciudad Bolívar		1					1	0
Chapinero	2	2					4	1
Engativa		2		2	1	1	6	2
Fontibón		2					2	1
Kenedy		1		0	1	1	3	1
La Candelaria	8	2	1	0			11	4
Los Mártires	4	1	1	1	1	1	9	3
Puente Aranda				3		1	4	1
Rafael Uribe		1	2			1	4	1
San Cristóbal			1			3	4	1
Santafé	2	3	4	4	10	6	29	10
Suba	1			6	3	2	12	4
Teusaquillo		1	2	1			4	1
Tunjuelito		1		4	1	3	9	3
Usaquén	1	2		1	1	1	6	2
Usme	2	1	1	2		1	7	2
Bosa	3		1				4	1
No reporta Dirección	30	40	26	17	34	19	166	55
TOTAL	57	62	45	42	56	41	303	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

La tabla 7 muestra la participación de las peticiones recibidas por cada una de las Localidades de la ciudad. Se destaca que el 55% de los casos (166 peticiones) no reportan dirección, seguidas por la Localidad de Santafé con un 10%. Para las restantes Localidades la injerencia es igual o menor al 4%.

9. Participación por estrato y tipo de requirente.

Tabla 8. Por estrato

ESTRATIFICACION		
ESTRATO	N° PETICIONES	%
1	12	4
2	24	8
3	28	9
4	14	5
5	7	2
6	4	1
Blank	214	71
TOTAL	303	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 71% de los casos. Por su parte, el estrato 3 participa con un 9%, el estrato 2 con el 8%, y los estratos 1, 4, 5 y 6 intervienen con índices menores o iguales al 4%.

Tabla 9. Por tipo de peticionario

PETICIONARIO	N°	%
Persona Natural	249	82%
Persona Jurídica	11	4%
Anónimo	43	14%
Total	303	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

La tabla 9 indica que las Personas Naturales registran un 82% en la participación del período evaluado, seguida por los Anónimos que registran un 14%. Las Personas Jurídicas representan el 4%.

10. Calidad de Requirente

Tabla 10. Calidad de requirente

PETICIONARIO	No	%
Identificado	260	86
Anónimo	43	14
TOTAL	303	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad.

La tabla 10 muestra que, de las 303 peticiones recibidas en el periodo, 260 personas se identificaron con sus datos, representando un 86% de los casos, frente a los anónimos que fueron 43 personas, las que equivalen a un 14%.

11. Calidad y Oportunidad en las Respuestas.

Una vez analizadas las respuestas a las peticiones recibidas en el periodo, 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.

Lo anterior porque en la respuesta a la petición 123832021 de marzo 29 de 2021 se solicitó aclaración y se dio cierre definitivo sin haberse dado una respuesta completa al peticionario, por lo tanto, la administración del sistema Distrital de PQRS generó la observación.

Es importante revisar este tipo de casos y hacer el cierre solo hasta que se tenga certeza de que se ha podido emitir respuesta completa al peticionario o que, en caso de haber solicitado aclaraciones, éstas no hubiesen llegado, por lo que opera el desistimiento tácito.

12. Denuncias por posibles Actos de Corrupción

En el periodo objeto de análisis se recibieron once (11) denuncias por posibles actos de corrupción, a las que se les realizó el respectivo seguimiento. En la siguiente tabla aparecen identificadas las mencionadas comunicaciones. Se puede observar que, seis (6) de las comunicaciones fueron reenviadas a otra Entidad por ser de su competencia y cinco (5) casos fueron atendidos directamente por la Empresa.

Denuncias por actos de corrupción enero a junio 2021					
Número	Fecha de recibo	Tema	Trasladada por competencia a:	Respuesta	Fecha de Respuesta
65292021	10/01/2021	Vigilancia de la zona calle 65 con carrera 15A	Secretaría de Gobierno		12/01/2021
429162021	19/03/2021	Construcción de viviendas sin licencia.		Se solicitó ampliación de la denuncia sin obtener respuesta por parte del denunciante.	Cerrado por desistimiento tácito, 30 marzo 2021
482102021	15/02/2021	Usuaría del proyecto Parque Pinar, del Ministerio de Vivienda solicitando devolución de dineros aportados para la adquisición de inmueble.	Minvivienda		18/02/2021
741452021	9/03/2021	Usuario del Proyecto privado CIMA, por falta de transparencia en venta.	Secretaría de Habitat		10/03/2021
750282021	9/03/2021	Posible construcción de viviendas sin licencias Urbanística	Secretaría de Gobierno		10/03/2021
1637482021	24/05/2021	Transparencia relacionada al contrato de Prestación de Servicios 241 de 2021.		Dirección Contractual respondió por el sistema PQRS.	25/05/2021
1637642021	24/05/2021	Transparencia en el contrato 211 de 2021, por aumento desmedido en el valor de los honorarios.		La Subgerencia de Gestión Corporativa, respondió por el sistema PQRS.	1/06/2021
1475662021	10/05/2021	Reparación de vías y andenes en la carrera 15-64A-20	Instituto de Desarrollo Urbano		11/05/2021
1637572021	24/05/2021	Revisión Hojas de Vida por posible conflicto de intereses.		La Subgerencia de Gestión Corporativa, respondió por el sistema PQRS.	31/05/2021
1387762021	6/05/2021	Solicita que los profesionales no puedan contratar con varias entidades al mismo tiempo.		Dirección de Gestión Contractual	2/06/2021
1749792021	2/06/2021	Retirar casetas de la calle 23 con carrera 6.	Instituto de Economía Social-IPES		3/06/2021

Fuente: Elaboración propia

Para cada caso se incluyen comentarios sobre el asunto y el trámite dado. Igualmente, se analizan con más detalle los casos de los radicados 1637482021, 1387762021, 1637572021 y 1637642021.

Considerando que se evidencian cinco (5) comunicaciones sobre posibles actos de corrupción o posibles conflictos de interés, se analizaron los radicados de entrada y las respuestas emitidas por la Empresa, así:

1. Denuncia número 429162021 por posible construcción de viviendas sin licencia de construcción. Con el objeto de determinar de qué zona de la ciudad se trata y los detalles de la denuncia, se solicitó directamente por el sistema Distrital PQRS la ampliación de la denuncia, sin obtener respuesta por parte del denunciante dentro de los términos para aclarar, por lo tanto, la petición se cerró por desistimiento tácito.
2. Denuncia número 1637572021 por posible Conflicto de Intereses. La Subgerencia de Gestión Corporativa respondió que como operador disciplinario procederá a iniciar una indagación preliminar, en averiguación de responsable, con el objeto de verificar la denuncia presentada por la presunta inhabilidad o incompatibilidades o conflictos de interés por parte de un funcionario de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., de acuerdo con lo establecido en el artículo 90 de la ley 734 de 2002. (Ver Anexo No. 01)
3. Denuncia número 1387762021, solicitud para que los contratistas vinculados a la Empresa no contraten con otras entidades del Distrito, ante lo cual la Dirección Contractual responde de conformidad al artículo 128 de la Constitución Política y artículo 19 de la ley 4 de 1992, haciendo claridad respecto a que tal limitación no es posible imponerla. (Ver anexo No. 02)
4. Denuncia número 1637482021 por posibles irregularidades en el contrato 241 de 2021. La respuesta fue emitida por la Dirección de Gestión Contractual, indicando que ese número de contrato no fue utilizado por problemas en el aplicativo, por lo que solicita ampliación en la información. (Ver Anexo 03)
5. Denuncia número 1637642021 (Ver Anexo 04) por posibles irregularidades sobre el "(...) aumento desmedido en el valor de los honorarios" del contrato 211 de 2021. La Subgerencia de Gestión Corporativa emitió respuesta en la cual indica: "(...) evidenciamos que el CPS 211 de 2021, el cual se hace mención en la petición, éste fue suscrito con WILLIAM AUGUSTO GUERRERO MURCIA, la justificación de dicha contratación se enmarca dentro de la normatividad vigente, igualmente revisando la documentación precontractual y contractual, la modalidad contractual, el valor, los criterios de selección y la tabla de honorarios Resolución No. 064 de 2020, el contrato se firmó bajo los parámetros establecidos por las leyes que nos rigen y aplicable a la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C."

Analizada la respuesta, se observa que se trata el tema de manera general, lo cual no permite que se responda de manera específica la denuncia recibida y no aporta elementos contundentes que desvirtúen lo señalado por el peticionario. Al respecto, se recomienda ser mucho más precisos y claros en la respuesta a este tipo de solicitudes, indicando al menos cuál es la normatividad vigente asociada a cada caso y los criterios

que se tienen en cuenta para asignar los honorarios, evitando así dejar mantos de duda en temas de esta naturaleza.

Se puede apreciar que en tres de los casos de denuncias por eventuales temas de corrupción se generó una respuesta clara y completa y que en uno de los casos la explicación es insuficiente. Por lo indicado, se invita a las áreas a ser muy precisos en las respuestas a este tipo de comunicaciones que pueden contener eventualmente el reporte de situaciones que ameritan revisiones o evaluaciones adicionales.

13. 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. El defensor del ciudadano presentó el informe de actividades correspondientes al segundo semestre de 2020, con radicado I2021001234 del 23 de abril de 2021. No se tienen observaciones sobre el contenido del mencionado informe.

Se indagó al área responsable de elaborar el informe del primer semestre de 2021, respondiendo al momento de elaboración de este informe, que se encuentra en trámite, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 275 de 2020. Su análisis se efectuará en el próximo informe de esta materia.

FORTALEZAS

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

1. La entidad cuenta con sistema web servicio y la totalidad de los requerimientos allegados por los diferentes canales son registrados de manera inmediata y simultánea con su diligenciamiento. De acuerdo con lo señalado, la información de las peticiones se encuentra actualizada en tiempo real en todos los canales de ingreso de solicitudes.
2. Se cumple con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, que establece los lineamientos que deben seguir las entidades de la Administración Pública con el fin de garantizar que los espacios físicos donde se ubican las oficinas de atención a la ciudadanía garanticen el acceso y disposición a todos los ciudadanos. Los emblemas y símbolos de la Entidad se encuentran expuestos de manera visible en el área de atención al ciudadano. De igual manera, el área ofrece comodidad y orden en la atención, contando con buena iluminación, ventilación y sin contaminación visual. Adicionalmente, se pudo evidenciar que existen los equipos de seguridad contra incendios, así como las vías de evacuación definidas y señalizadas en el área de atención al ciudadano.
3. El horario de atención al público se ha cumplido de acuerdo con las normas emanadas de las autoridades nacionales y distritales a causa de la 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 encuentran los siguientes aspectos, los cuales se recomienda que sean objeto de mejoramiento:

1. Se evidenció que la Oficina de Atención al ciudadano presentó un tiempo promedio de respuesta a peticiones de veintiocho (28) días, debido a que se presentó un error en el mes de marzo por una petición que se respondió al Usuario al segundo día después del recibo y no fue retirada del sistema hasta el día 61, por lo que realmente el promedio es de dos (2) días.
2. Se observa que no se cumplió plenamente el protocolo de gestión de peticiones a través del sistema en un (1) caso, radicado 123822021, se dio cierre definitivo sin haberse dado una respuesta completa al peticionario, por lo que se generó la observación desde el sistema SDQS *"Bogotá Te Escucha"*.
3. Se observa una respuesta a una petición clasificada como eventual denuncia por actos de corrupción que fue respondida sin incluir todos los elementos aclaratorios. Se trata de la petición con radicado número 1637642021.

CONCLUSIONES

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

1. La atención de PQRS por parte de la Empresa, en el período objeto de análisis, cumple con las normas aplicables y el tiempo promedio de respuesta fue de dieciséis (16) días, término que se encuentra dentro de lo establecido para cada tipo de petición, en particular por el Decreto Nacional 491 de 2020. Lo anterior, pese a las limitaciones que ha significado la situación ocasionada por el covid-19 y las restricciones a la movilidad.
2. La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., cuenta con el Sistema de web service que permite la presentación, trámite y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias que interponen los ciudadanos en tiempo real.
3. En el período objeto de análisis, la Empresa recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) un total de 303 solicitudes, las cuales fueron atendidas tal como quedó descrito en este informe.
4. Por motivos de la emergencia sanitaria, la Empresa ha tenido que ajustar la atención presencial a partir de marzo 20 de 2020 en la oficina donde la ciudadanía puede presentar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción de manera presencial. Los demás canales se han mantenido activos y funcionando.

5. La Entidad dispone de un canal de correo electrónico (atencionalciudadano@eru.gov.co), teléfono 3599494 Ext. 500 y línea celular 3167400946, a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder desde su computador, teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones.
6. Frente a denuncias por posibles actos de corrupción, se observa que los casos mencionados no disponen de elementos específicos y contundentes que indiquen circunstancias claras para adelantar acciones por compromiso directo de la entidad o el personal que presta sus servicios.

RECOMENDACIONES

A modo de recomendación, se destacan los siguientes aspectos:

1. Se hace necesario mantener y optimizar los controles para que todas las PQRS que ingresen a la Entidad se respondan de manera correcta y oportuna a los Usuarios y a la vez sean retiradas del sistema central, evitando de esta manera los riesgos por incumplimiento de plazos.
2. Es importante que las peticiones se cierren en el sistema tan pronto se emita la respuesta para evitar distorsiones en los cálculos de los tiempos promedio de respuesta.
3. Considerando que se reciben denuncias por posibles actos de corrupción, se recomienda mantener la buena práctica de entregar respuestas completas, que respondan de fondo cada asunto y que sean claras en todos los casos. Lo anterior, con el objeto de dejar plenamente sustentadas las respuestas y gestión realizada con este tipo de denuncias.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina de Control Interno.

Anexos: Copias de las respuestas a denuncias por posibles actos de corrupción.

Copia: 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.				