

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** María Mercedes Jaramillo Garcés  
Gerente General

**DE:** Janeth Villalba Mahecha  
Jefe de Oficina Control Interno

**Informe Pqrs Segundo semestre de 2019: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “Bogotá Te Escucha”, Periodo Julio 1° a Diciembre 31 de 2019.**

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 segundo semestre de 2019.

### 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 y requisitos previstos en el Decreto Distrital 371 de 2010 y en la Ley 1474 de 2011. Lo anterior, con el propósito de generar oportunidades de mejora que permitan optimizar la atención a los ciudadanos y usuarios de la Empresa.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Analizar la gestión realizada por la Empresa en relación con la Atención al Ciudadano, así como la disponibilidad y atención a través de los canales dispuestos para recibir y atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, en el periodo comprendido entre Julio 01 y el 31 de Diciembre de 2019, con el propósito de verificar la oportunidad y calidad en la atención.
- 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 Empr

## **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 segundo semestre de 2019. 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.
- Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se

derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

- Decreto 2150 de 1995, Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 053 de 2007, Por el cual se reglamenta el Artículo No. 4 del Acuerdo 142 del 10 de marzo de 2005, expedido por el Concejo de Bogotá D.C.
- Decreto 2623 de 2009, Artículo 25 - Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 619 de 2007, Por la cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y entidades del Distrito Capital.
- 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 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
- 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 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.
- Decreto 392 de 2015, Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- 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 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 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, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 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 070 de 2017, Por la cual se adopta la política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Distrito Capital.
- 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.
- Acuerdo 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, 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.
- 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.
- Directiva 024 de 2007: Cuadro de Clasificación y valoración de los documentos producidos por el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, Solicitudes, Sugerencias.
- Directiva 015 de 2015, Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
- 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.
- Documento CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

## METODOLOGÍA

Para efectuar el presente seguimiento se realizó visita a la Oficina de Gestión Social de la Empresa, con el objeto de corroborar la información de seguimiento a PQRS del segundo semestre de 2019. Así mismo, se utilizó la metodología de observación, verificación de encuestas y análisis de registros en medios magnéticos en una muestra aleatoria del 20% de las PQRS recibidas en el periodo de análisis. Lo anterior, para identificar la eficiencia y efectividad en la respuesta a las peticiones de los usuarios.

Con base en los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 14, para efectos del análisis se ha tenido en cuenta que la Entidades públicas deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de **15 días** hábiles, las solicitudes de información se deben resolver en el término de **10 días** hábiles y las de consulta, en término de **30 días** hábiles. Así mismo, que las solicitudes pueden llegar por cualquiera de los canales verbales, escritos, presenciales, página web o correo electrónico dispuestos por la Entidad.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A continuación se presenta el análisis de los resultados del seguimiento realizado.

### 1. Total peticiones mensuales recibidas por la entidad.

**Tabla 1. Peticiones recibidas en el periodo**

TIPOLOGIA DE PQRS- BOGOTA TE ESCUCHA DE JULIO A DICIEMBRE DE 2019								
RECIBIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECIBIDAS	%
Consultas	0	1	1	1	1	0	4	1,06
Denuncias por Corrupción	1	0	0	0	0	0	1	0,26
Petición de interés General	9	74	3	3	2	0	91	24,07
Petición de interés Particular	32	94	31	30	25	18	230	60,85
Reclamo	1	0	2	0	0	2	5	1,32
Queja	3	4	3	1	1	1	13	3,44
Solicitud de copia	1		0	1		2	4	1,06
Sugerencia	1	1	0	0	1	0	3	0,79
Solicitud acceso a la información	8	6	5	2	4	2	27	7,14
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>180</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>378</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

En la Tabla 1 se presenta el comportamiento mensual de las PQRSD del periodo julio a diciembre de 2019 por tipo de trámite, resaltando que las más frecuentes son las peticiones de interés particular con un (61%) de participación, seguidas por las peticiones de interés general con un (24%) y las demás tipologías por debajo del (8%).

Es de anotar que la denuncia por posibles Actos de Corrupción no corresponde a la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, siendo competencia de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP). Esta queja fue trasladada oportunamente a dicha entidad, como se explica más adelante.

### 2. Canales de interacción

**Tabla 2. Canales de Interacción**

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCION JULIO A DICIEMBRE 2019								
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Email	23	139	19	10	13	9	213	56
Escrito	26	24	16	23	10	10	109	29
Teléfono	0	1	1			1	3	1
Presencial	1	2	2		5	1	11	3
Web	6	14	7	5	6	4	42	11
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>180</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>378</b>	<b>100</b>

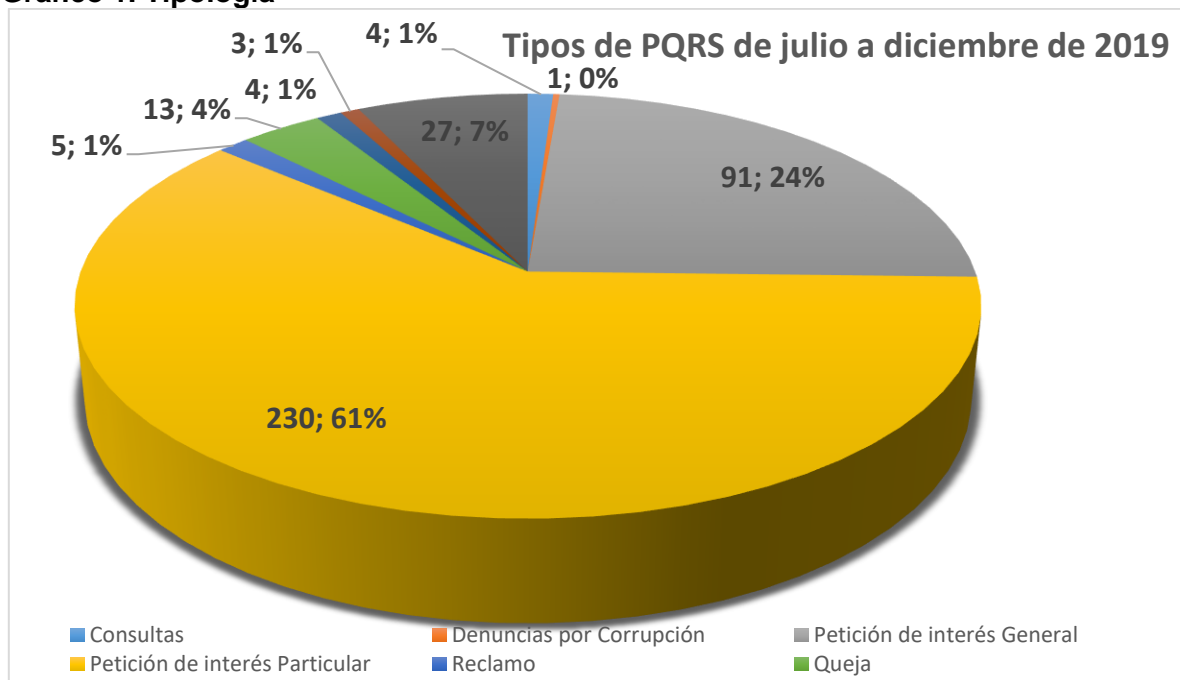
Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

La tabla 2 indica que, en el periodo de enero a junio, los canales más utilizados fueron los correos electrónicos (56%), seguidos por las peticiones escritas en físico (29%) y las recibidas por página web (11%). Los menos utilizados fueron el canal presencial (3%) y el telefónico (1%)

### 3. Tipologías o modalidades

Una vez analizados los datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones “Bogotá te Escucha” durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se encontró que se recibieron en total 378 solicitudes, que corresponden a los siguientes tipos:

**Gráfico 1. Tipología**



Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

El gráfico 1 presenta las 378 solicitudes recibidas en el periodo, distribuidas de acuerdo a la tipología en su número y porcentaje de participación. Se evidencia que el mayor número de solicitudes corresponde a peticiones de interés particular (61%), seguidas por peticiones de interés general (24%), Solicitudes de acceso a la información (7%), Quejas (4%), Solicitud de copia (1%), Reclamos (1%), Consultas (1%), Denuncias por Corrupción (0.3%) y Sugerencias (1%).

#### 4. Subtemas más reiterados

**Tabla 3. Subtemas**

SUBTEMAS- PQRS DE- JULIO A DICIEMBRE DE 2019								
SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total Recibidas	%
Administración de Talento Humano	0	7		2	11	4	24	5,7
Atención y Servicio a la Ciudadanía	6	13	20	7	17	2	65	15,6
Banco de Tierras.		3	6				9	2,2
Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos	25	81	69	22	16	4	217	52
Comercialización de Proyectos						2	2	0,5
Convocatorias a Comunidades Censos Presentación del Plan de Gestión Social Componente Económico	1						1	0,3
Gestión del suelo		1	1				2	0,4
Convenios entre Entidades Liquidación de cargas VIS y VIP Notificaciones oferta de compra.	3	5	2	2	2		14	3,3
Administración, Compras y adjudicación de predios	11	9	9	5	8	6	48	11,5
Temas de Contratación información de contratos	2			3		6	11	2,6
Políticas de la Entidad Información de la Gestión	1	1				2	4	1,0
Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria, Terceros interesados, Notificaciones, Ofertas de Compra	6	4	6	1			17	4,1
Veedurías Ciudadanas	1	1		1		1	4	1,0
<b>TOTALES</b>	<b>56</b>	<b>125</b>	<b>113</b>	<b>43</b>	<b>54</b>	<b>27</b>	<b>418</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

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 (52%), Atención y Servicio a la Ciudadanía con el (16%), Administración, Compra y Adjudicación de Predios con el 12%.

#### 5. Traslados por no competencia

**Tabla 4. Total trasladadas por no competencia**

PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
GAS NATURAL	1	2
IDU	5	10
FUGA	2	4
CATASTRO	2	4
IDIGER	4	8
IDRD	1	2
POLICIA METROPOLITANA	1	2
CODENSA	2	4
SECRETARIA GENERAL	3	6
SECRETARIA DE PLANEACION	5	10
TRANSMILENIO	2	4
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD	2	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	17
SECRETARIA DE HABITAT	6	12
ENTIDAD NACIONAL	2	4
CAJA DE VIVIENDA POPULAR	1	2
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	2
ETB	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

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 por diferentes motivos. Las 52 solicitudes trasladadas representan un 13% del total de solicitudes recibidas en la Empresa. Las entidades a las cuales se trasladaron más peticiones fueron: Secretaría de Gobierno con el 17% de los casos, Secretaría del Hábitat con el 12%, Instituto de Desarrollo Urbano de Bogotá (IDU) y La Secretaría de Planeación con el 10%, respectivamente.

## **6. Subtema Veedurías Ciudadanas**

Para este periodo se registraron cuatro (4) peticiones presentadas por Veedurías Ciudadanas, las cuales corresponden a:

- Petición número 1772842019: La veeduría ciudadana del barrio La Patria solicitó a la Empresa aclarar en su página web y por escrito, que el plazo para presentar objeciones al proyecto Alameda Entreparques fue ampliado hasta el 12 de agosto de 2019. Lo anterior, por cuanto en la página web de la Empresa seguía apareciendo el plazo inicialmente establecido del 2 de agosto de 2019. La solicitud fue respondida de manera clara y oportuna al correo electrónico [barriopatriacasas@gmail.com](mailto:barriopatriacasas@gmail.com), tal como pudo evidenciarse.
- Petición número 175572019: Solicitud de información sobre cómo se está dando cumplimiento al artículo 6 de la Ley 850 de 2003, sobre Participación Comunitaria y Veeduría Ciudadana. Como respuesta, la Empresa remitió la comunicación radicada con el número 71391 del 02 de agosto de 2019 a la comunidad del Barrio Egipto, explicando las acciones adelantadas por la Entidad para dar cumplimiento a la mencionada norma.
- Derecho de petición número 2493542019: Solicitud de información sobre el proyecto Alameda Entre Parques. Los asuntos objeto de cuestionamiento fueron respondidos a través de la comunicación 20194200095931 del 22 de octubre de 2019.
- Petición número 2813052019: Hace referencia a las propuestas presentadas en el marco del proceso de contratación adelantado bajo el número PAM-IP-01-2019. Fue respondida al Representante Legal del Consorcio Belén Carvajal & Bassi, con el radicado 20191100104651 del 28 de noviembre de 2019, de manera clara y oportuna.



## 7. Peticiones Cerradas en el periodo.

**Tabla 5. Peticiones cerradas de Julio a Diciembre 2019.**

DEPENDENCIAS Y/ O ENTIDADES	CERRADAS	%
DIRECCION COMERCIAL	9	2
DIRECCION CONTRACTUAL	27	6
DIRECCION DE PREDIOS	53	12
GERENCIA DE VIVIENDA	33	7
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	2
OFICINA DE GESTION SOCIAL	16	4
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	10	2
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	40	9
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	2	0,0
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	0,0
SUBGERENCIA JURIDICA	5	1
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	242	54
<b>TOTAL</b>	<b>452</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS

El total de peticiones cerradas en el periodo fue de 452, distribuidas como aparece en la tabla anterior. Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre fueron: Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos con el 54%, Dirección del Predios con el 12%, Subgerencia de Gestión Corporativa con el 9% y la Gerencia de Vivienda con el 7%.

## 8. 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
<b>Términos legales de ley 1755. art.14</b>	<b>30 días</b>	<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>10 días</b>	<b>15 días</b>	<b>10 días</b>		
DIRECCION COMERCIAL		14	7		4					8
DIRECCION CONTRACTUAL	8	9	6		6	4				7
DIRECCION DE PREDIOS	29	14	13	14						18
GERENCIA DE VIVIENDA		4	12					7		8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			11							11
OFICINA DE CONTROL INTERNO		9	8							8
OFICINA DE GESTION SOCIAL			15					6		11
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS		14	14					5		11
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	10	5	6		10			6		7
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA		2	6					6		5
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	19	8	8	12				6		11
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO. Traslado a la UAESP.									1	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS

El tiempo promedio de respuesta de las PQRS en el período objeto de análisis fue de nueve (9) días, término que se encuentra dentro de lo establecido por las normas aplicables para cada tipo de petición, en particular por la Ley 1755 de 2015.

En la Tabla 06 puede verse que en ninguno de los casos se respondieron peticiones por fuera del plazo legal aplicable, el cual se encuentra resaltado en color azul en la primera fila de la tabla.

Al respecto, cabe anotar que la Oficina de Gestión Social realiza seguimiento a las alertas que genera el sistema de PQRS y envía comunicaciones a las dependencias responsables para que gestionen lo pertinente y respondan dentro de los plazos aplicables.

## 9. Participación por localidad

**Tabla 7. Requerimientos por localidad**

PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE JULIO A DICIEMBRE 2019								
LOCALIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Antonio Nariño				1		1	2	0,53
Barrios Unidos	1	22	2				25	6,61
Bosa			1				1	0,26
Ciudad Bolívar							0	0,00
Chapinero	2	1	1				4	1,06
Engativa		1			3		4	1,06
Fontibón						1	1	0,26
Kenedy		1	1			1	3	0,79
La Candelaria					2		2	0,53
Los Mártires					1		1	0,26
Puente Aranda		2				1	3	0,79
Rafael Uribe			1			1	2	0,53
San Cristobal	1						1	0,26
Santafé	5	1	2	2	4	8	22	5,82
Suba							0	0,00
Teusaquillo	1			3			4	1,06
Tunjuelito							0	0,00
Usaquén	3		1		1	2	7	1,85
Usme							0	0,00
No reporta Dirección	43	152	36	32	23	10	296	78,31
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>180</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>378</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

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 (78.31%), seguidas por la Localidad de Barrios Unidos con un (6.61%) y Santafé con el (5.82%). Para las restantes Localidades la injerencia es menor al (5%).

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

Tabla 8. Por estrato

ESTRATIFICACION		
ESTRATO	N° PETICIONES	%
1	8	2
2	7	2
3	27	7
4	4	1
5	2	1
6	1	0
Blank	329	87
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>100</b>

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 (87%) de los casos. Por su parte, el estrato 3 participa con un (7%), y los estratos 1, 2, 4, 5 y 6 intervienen con índices menores o iguales al (2%).

Tabla 9. Por tipo de peticionario

PETICIONARIO	N°	%
Persona Natural	362	96
Persona Jurídica	1	0
Anónimo	15	4
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

La tabla 9 indica que las Personas Naturales registran un (96%) en la participación del período evaluado, seguida por los Anónimos que registran un 4% y las Personas Jurídicas con el (0,26%).

## 11. Calidad de Requirente

Tabla 10. Calidad de requirente

PETICIONARIO	N°	%
Anónimo	15	4
Identificado	363	96
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

La tabla 10 muestra que, de las 378 peticiones recibidas en el periodo, 363 personas se identificaron con sus datos, representando un (96%), frente a los anónimos que fueron 15 personas que equivale a un (4%)

## 12. Calidad y Oportunidad en las Respuestas

Se evidencia que en el período evaluado existen tres (3) respuestas a requerimientos que no cumplen 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 falta de registro del traslado a la Entidad competente.

Es de anotar que para el presente período no hubo respuestas fuera de término.

A continuación, se identifican los casos observados.

**Tabla 11. Calidad y oportunidad.**

Área	No. De requerimiento	Observación.
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	1965922919	No se registra el traslado a través del sistema, a la entidad competente.
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	196226919	No se registra el traslado a través del sistema, a la entidad competente.
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	1965872019	No se registra el traslado a través del sistema, a la entidad competente.

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS ERU

En la tabla 11 se observa que los requerimientos citados corresponden a la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos, por cuanto en el mes de septiembre de 2019, los soportes de tres respuestas se subieron de manera extemporánea al Sistema “Bogotá te Escucha”.

Al respecto, la Oficina de Gestión Social envió comunicación interna a la Subgerencia de Planeación, con radicado 20191400039583 del 25-11-2019, haciendo el respectivo llamado de atención para evitar este tipo de situaciones.

### Denuncias por Actos de Corrupción

En el periodo objeto de análisis se recibió una (1) denuncia por posibles actos de corrupción. Una vez analizada, esta denuncia correspondía a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) y, en consecuencia, fue trasladada por competencia de manera oportuna.

La síntesis de esta denuncia es la siguiente: Queja 1698122019 del 16 de julio de 2019, que señala: *“bta julio 15, 2.019 señores uaesp de aseo y alcaldía mayor para saludarlos y pedirles q bajen las tarifas de aseo porque no barren calles ni andenes y para colmo de males los días q pasan a recoger basuras los indigentes riegan la basura, los escobitas solo se ven una vez cada 15 días cuando debe ser diario en todo Bogotá , también pasa que los pastos no los cortan en localidad de occidente y sur y sectores están de 4 metros de alto con ratoneras indigentes basuras atracadores y sector chapinero lo cortan en zigzag y queda feo por eso los popos de perros los usan para dejar las bolsas o mandan los perros solos y defecan fácil en pastos mal cortados. Bogotá no aguanta más este desorden desaseo y vergüenza cuando llega amigos del exterior nos da pena ajena mostrarles la ciudad porque la carrera séptima son*

*solo ventas callejeras y basuras y mejor dicho todo Bogotá. les queremos pedir que coloquen contenedores en chapinero esquinas y barrios de occidente sur etc., porque las tarifas caras y el basurero dura meses. ¿por q contratan empresas de otros países q hacen mal todo y se llevan el dinero para invertirlo allá y nos deja más pobres? usemos gente de Colombia en todo pues por eso los cerebros y emprendedores se van del país porque aquí no hay oportunidad y solo los políticos se llenan de plata. no siendo más por el momento favor queja anónima pido no dar datos de ip nada y gracias”*

Por lo señalado, se dio traslado a la citada entidad el día 17 de julio de 2019. Un análisis general de este caso permite evidenciar que en la práctica no se trata de una denuncia por corrupción.

### **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. Se pudo evidenciar que para el período objeto de análisis no se presentaron intervenciones o actuaciones del mencionado Defensor con la comunidad o los usuarios, toda vez que no se registraron solicitudes dirigidas a dicha funcionaria.

Al verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Resolución 042 de 2017, respecto a las funciones y responsabilidades del Defensor del Ciudadano en la Empresa, a la fecha no fue posible evidenciar el Informe de Gestión Semestral, de acuerdo con lo señalado en el artículo cuarto de la citada resolución, el cual señala que corresponde al Defensor del Ciudadano: *“Consolidar y presentar los informes de gestión semestrales a la Gerencia General, los cuales deben dar cuenta de las acciones realizadas para el mejoramiento de la atención al ciudadano, de los seguimientos realizados para verificar las respuestas del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQA y de las propuestas para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, así como cualquier otro dato que se considere importante para la entidad”.*

### **FORTALEZAS**

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

1. La entidad cuenta con una dependencia, correspondiente a la Oficina de Gestión Social, responsable de recibir, tramitar y dar respuesta a las quejas y reclamos formulados por la comunidad, que igualmente adelanta llamados de atención o alertas a las demás dependencias cuando es necesario. Así mismo, la Subgerencia de Gestión Corporativa, como Defensor del Ciudadano, cuenta con un esquema de organización para el desarrollo de los procesos de atención al Ciudadano con personal idóneo para estos efectos.
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. 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. Existen formatos físicos establecidos para el recibo de quejas, al igual que formatos electrónicos en el SDQS.
5. Realizada la revisión aleatoria al 20% de las PQRS del período evaluado, 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. De igual manera, no se presentaron respuestas de solicitudes fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

## **DEBILIDADES.**

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

1. Se observa que no se cumplió plenamente el protocolo de gestión de peticiones a través del sistema en tres (3) casos, en los cuales se dejaron de registrar los soportes anexos a las citadas comunicaciones de manera oportuna en el sistema SDQS “Bogotá Te Escucha”. La Oficina de Gestión Social se pronunció por medio de comunicación dirigida al área responsable, recomendando evitar que se repita este tipo de situaciones.
2. Al verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Resolución 042 de 2017, respecto a las funciones y responsabilidades del Defensor del Ciudadano en la Empresa, a la fecha no fue posible evidenciar el Informe de Gestión Semestral que dicho defensor debe remitir a la Gerencia General, de conformidad con lo establecido en el artículo 04 de la citada resolución. Al respecto, es conveniente que la Subgerencia de Gestión Corporativa revise el estado de este tema en el área y se tomen las medidas para elaborar el mencionado informe.

## **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, de manera general, con las exigencias del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las disposiciones del Decreto Distrital 371 de 2010 en cuanto a registro, seguimiento y respuesta a las peticiones.

No obstante, la entidad carece del sistema web servicie 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 servicie se firmó el contrato 345 de 2019 con la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB) cuyo objeto es *“Prestar los servicios de instalación, adaptación e implementación, parametrización, estabilización y puesta en marcha de un sistema de Gestión documental electrónico de archivo (SGDEA), para la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. así como su mantenimiento mensual en la modalidad de software como servicio (SAAS)”*. El mencionado sistema debe empezar a funcionar en el mes de abril de 2020, de acuerdo con los compromisos pactados en el mencionado contrato.

2. La Empresa cuenta con una 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.
3. La Entidad dispone de un canal de correo electrónico ([bcruz@eru.gov.co](mailto:bcruz@eru.gov.co)), teléfono 3599494 Ext. 500 y línea celular 3167400946, a través de las 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 segundo semestre de 2019 fue de nueve (9) días, considerándose satisfactorio, pues se encuentra dentro de los parámetros establecidos en el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.
3. En el período objeto de análisis la empresa recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) un total de 378 solicitudes, relacionadas con su misión, las cuales fueron atendidas en un tiempo promedio de nueve (9) días, el cual está dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
5. Se identifican dos debilidades en la gestión de PQRS, descritas en el apartado anterior, sobre las cuales se recomienda definir acciones para evitar su ocurrencia o repetición.

## **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, 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.

2. Establecer controles efectivos que garanticen el cumplimiento del artículo cuarto de la resolución 042 de 2017, respecto al deber del Defensor del Ciudadano de presentar informes semestrales de su gestión a la Gerencia General, incluido el caso en que no haya sido contactado ni haya sido necesaria su actuación.
3. 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.

Cordialmente,

Original firmado en la Oficina de Control Interno radicado 20201100006673-20-02-2020

Janeth Villalba Mahecha  
Jefe de Oficina de Control Interno.

c.c. 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.				