



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: Carlos Felipe Reyes Forero
Gerente General

Javier Antonio Villarreal Villaquirán
Subgerente de Gestión Corporativa

Carolina Jaramillo Restrepo
Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

DE: Jefe de Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “Bogotá Te Escucha”, de 01 julio al 31 diciembre de 2023.

Conforme al rol de evaluación y seguimiento establecido para las Oficinas de Control Interno en el Decreto 648 de 2017, y en atención a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 a continuación, se presenta el resultado del seguimiento a la gestión de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Empresa, correspondiente al segundo semestre de 2023.

OBJETIVO

Dar a conocer a la Gerencia General de la Empresa, dependencias responsables y a la ciudadanía, la información estadística relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias -PQRSD interpuestas por personas naturales o jurídicas mediante los canales de atención dispuestos por la Empresa, con el propósito de que se diseñen estrategias, planes de mejoramiento y acciones logrando una mejor perspectiva y satisfacción del ciudadano, en cumplimiento a los principios de transparencia y acceso a la información pública.

ALCANCE

Evaluar el procedimiento adelantado por la Empresa para la atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS durante el periodo de julio a diciembre de 2023, conforme a los reportes del Sistema Distrital de PQRS.

MARCO NORMATIVO

Documento:
347891

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.
Este documento está firmado digitalmente, por Janeth Villalba Mahecha en 2024-03-15 21:53:59. Para descargar la versión digital firmada puede escanear el código QR o dirigirse a https://gestiondocumental.eto.net.co/instancias/ERU_Prod/AZDigitalV6.0/ControlIAAdmini.../BajarArchivo.php?id=347891



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 850 de 2003, “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- 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”.
- Ley 2157 de 2021 – “Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y se dictan disposiciones generales del habeas data en relación con la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países”.
- Decreto Nacional 1069 de 2015- “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.”
- Decreto Legislativo No. 491 de 2020 – “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”
- Decreto Distrital 140 de 2021- “Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.” - Artículo 29.
- 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”.
- 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 Distrital 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”.



- 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 Distrital 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 Distrital 015 de 2015 –“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.
- 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 777 de 2020 –“Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y el "Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales".
- Procedimiento y Protocolo PD-PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones de 01/18/2021 de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

METODOLOGÍA

Para el presente seguimiento se tomó como fuente la información correspondiente a la atención de PQRS durante el segundo semestre de 2023, conforme a los datos entregados por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (antes Oficina de Gestión Social) - Área de PQRS de la Empresa allegadas por el Sistema Distrital de PQRS.

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 en revisión

TIPOLOGIA DE PQRS- BOGOTA TE ESCUCHA DE JULIO A DICIEMBRE DE 2023								
RECIBIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	RECIBIDAS	%
Consultas	1	2	0	1	2	1	7	2%
Denuncias por Corrupción	0	0	0	0	0	1	1	0%
Petición de interés General	151	7	7	17	5	7	194	62%
Petición de interés Particular	7	9	6	25	18	9	74	24%
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0%
Reclamo	1	2	0	0	1	0	4	1%
Queja	2	3	0	3	0	1	9	3%
Solicitud de copia	0	1	0	0	0	1	2	1%
Sugerencia	0	0	0	1	0	0	1	0%
Solicitud acceso a la información	3	6	2	2	7	1	21	7%
TOTAL	165	30	15	49	33	21	313	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS

En la tabla Nro. 1 se presenta el comportamiento mensual de las PQRS del segundo semestre de 2023 por tipo de trámite, determinando que el mayor porcentaje fue para las peticiones de interés general con el 62%, seguido de las peticiones de interés particular con el 24%, en tercer lugar, las consultas y solicitud de información con el 7%, y las demás tipologías por debajo o igual al 4%.

Canales de interacción

Tabla 2. Canales de interacción

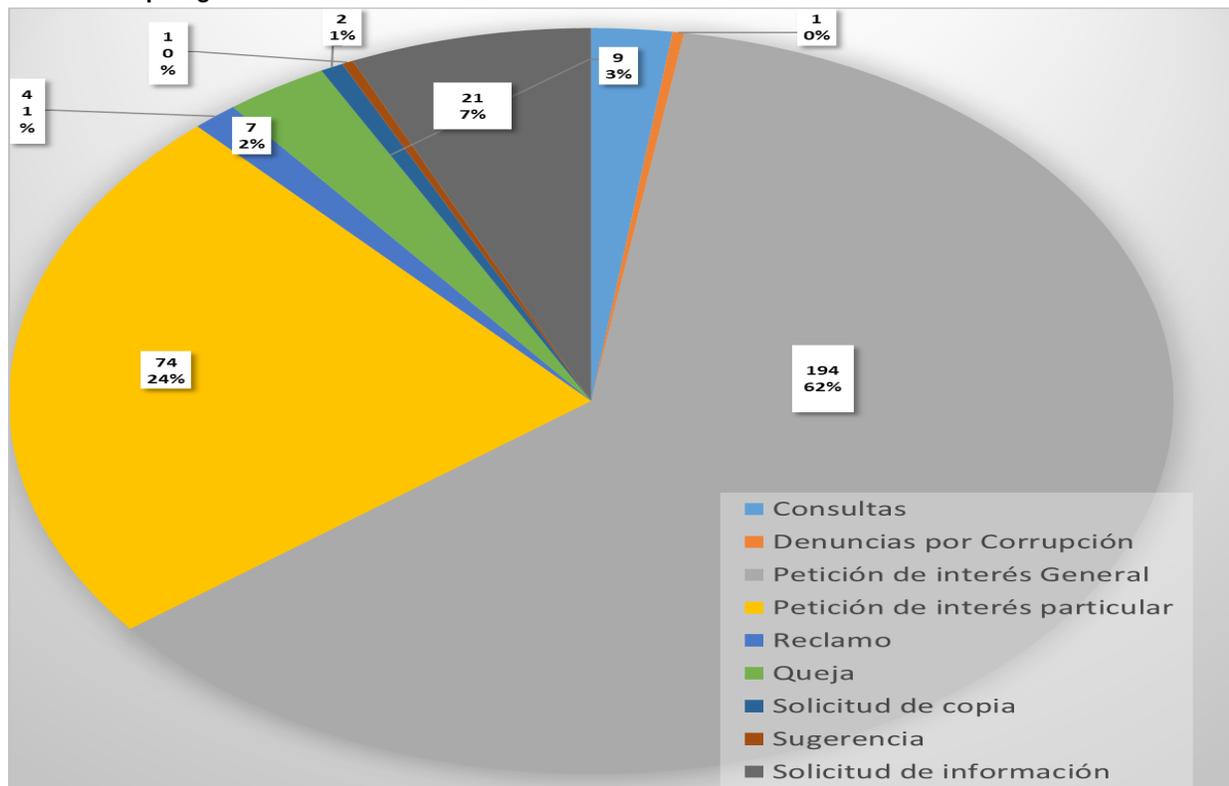
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCIÓN JULIO A DICIEMBRE 2023								
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Email	123	9	10	31	18	6	197	63%
Escrito	35	5	4	7	6	10	67	21%
Teléfono	1	4	1	1	4	1	12	4%
Presencial	1	0	0	0	1	0	2	1%
Web	5	12	0	10	4	4	35	11%
TOTAL	165	30	15	49	33	21	313	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS

La tabla Nro. 2 indica que, en el segundo semestre de 2023 el canal más utilizado fue Email con el 63%, segundo por escrito con un 21%, seguido por la página web con un 11%, y las demás están por debajo o igual al 1%.

2. Tipologías o modalidades

Gráfico 1. Tipologías



Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS

Ver lo descrito en el numeral 1.

3. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Según lo establecido por la “Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas - Cumplimiento al Decreto 371 de 2010”, 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.

Es importante precisar que, 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 manejados por el Sistema Distrital de PQRS “Bogotá Te Escucha”, de acuerdo con el numeral 4, de la guía de elaboración de informes.

Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas

Cumplimiento al Decreto 371 de 2010



4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso



CONSIDERANDOS

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.



Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



CIFRAS

Clasificación por subtema de las peticiones que fueron **respondidas** en Bogotá te escucha.

Los filtros que siguen a continuación aplican a lo ingresado a través de Bogotá te escucha.

Filtros

Estado petición final: Solucionado por respuesta definitiva

Filas

Subtemas

Valores

Cuenta de número de petición
Cuenta de número de petición (%)



Tabla 3. Subtemas objeto de solicitudes

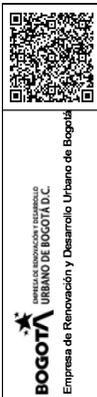
SUBTEMAS- PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2023								
SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total Recibidas	%
Administración de Talento Humano	1	2	0	1	2	0	6	1%
Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios	4	6	6	1	14	7	38	6%
Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos, comercialización de Proyectos.	404	10	15	22	26	5	482	80%
Convocatorias a Comunidades Censos Presentación del Plan de Gestión Social Componente Económico							0	0%
Convenios entre Entidades Liquidación de cargas VIS y VIP Notificaciones oferta de compra.	0	0	0	0	0	1	1	0%
Administración, Compras y adquisición de predios	4	2	2	3	7	5	23	4%
Temas de Contratación información de contratos	2	3	2	0	3	0	10	2%
Políticas de la Entidad Información de la Gestión	5	3	0	0	0	0	8	1%
Obras de Urbanismo y Estudios Técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0%
Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria, Terceros interesados, Notificaciones, Ofertas de Compra	10	0	4	2	10	5	31	5%
Incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos y la extralimitación de funciones.	0	0	0	0	0	1	1	0%
Veedurias Ciudadanas	1		1				1	0%
TOTALES	431	26	30	29	62	24	602	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social PQRS – Sistema Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados en las PQRS recibidas en el periodo están encabezados por Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos con participación del 80%, en segundo lugar, se encuentra Atención y Servicio al Ciudadano con el 6%, Permiso para vender con derecho de preferencia con el 5% las restantes por debajo del 5%. Esta tabla permite identificar cuáles son los asuntos más reiterativos de las peticiones que llegan a la Empresa, por lo mismo, debe servir para definir estrategias que permitan una gestión más eficiente de estas.

4. Traslados por falta de competencia

Tabla 4. Peticiones trasladadas por falta de competencia



PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2023		
ENTIDAD	TOTAL	%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	2	5
TRANSMILENIO	3	8
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	21
SECRETARIA DE HABITAT	6	16
ENTIDAD NACIONAL	2	5
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y AA DE BOGOTA	2	5
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE- IDRD	1	3
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA	1	3
SECRETARIA DE MOVILIDAD	2	5
UNIDAD DE MOVILIDAD VIAL	1	3
SECRETARIA DE PLANEACION	10	26
TOTAL	38	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

En la tabla Nro. 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. De las 211 solicitudes trasladadas, las entidades a las que más se remitieron las peticiones fueron: La Secretaría Distrital de Planeación con el 26%, luego la Secretaría Distrital de Gobierno con el 21%, y en tercer lugar la Secretaría Distrital del Hábitat con el 16%, el resto igual o por debajo del 8%.

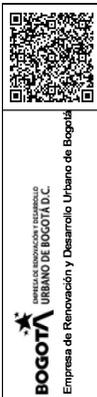
5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el segundo semestre de 2023, se reportaron las siguientes solicitudes relacionadas con veedurías ciudadanas:

- No. 2851222023 que se relaciona con la rectificación de la fotografía en documento publicado (Garantizar el derecho a la vivienda en Iberoamérica: Rol de Gobiernos locales).
- No 5768982023 *“Solicito al Concejo Distrital que se informa Cuándo y Cómo creo la Empresa de Renovación Urbana y que razón social y sigla autorizó para usar en sus negocios. así mismo se me informe como propietario de esta Empresa se le cambiara la razón social, la sigla, los logos y enseñas que puede utilizar en el giro ordinario de los negocios. Y si no lo autorizó se me informe si los administrativos de la eru contaban con la capacidad legal para cambiarle la razón social, la sigla y los logos”.*

6. Peticiones cerradas en el periodo

Tabla 5. Peticiones cerradas de julio a diciembre o de 2023



DEPENDENCIAS	Cerradas	%
GERENCIA GENERAL	1	0%.
Oficina Asesora de Planeación	1	0%.
Oficina de Relacionamento y Comunicaciones		0%.
Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales	3	1%.
Atención al Ciudadano	2	1%.
Oficina Jurídica	5	2%.
Oficina de Control Interno	2	1%.
Oficina de Control Disciplinario Interno		0%.
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION		0.%
Dirección Técnica de Estructuración de Proyectos	8	3%.
Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana.	172	72%.
Dirección Técnica de Gestión Predial.	22	9%.
Dirección Técnica Comercial.	6	3%.
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	2	1%.
Dirección Técnica de Gestión de Proyectos.	2	1%.
Dirección Técnica de Asesoría y Diseños Técnicos.		0%.
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	6	3%.
Dirección Financiera.		0%.
Dirección Administrativa y de TICs.		0%.
Dirección de Contratación.	6	3%.
TOTAL	238	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

El total de peticiones cerradas en el periodo fue de 238, distribuidas como aparece en la tabla anterior. Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre fueron: Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana (antes Subgerencia de Gestión Urbana) con el 72%, en segundo lugar, la Dirección Técnica de Gestión Predial (antes Dirección de Gestión Predial) con el 9%, en tercer lugar, Dirección Técnica Comercial (antes Dirección Comercial) con el 3 %, al igual que la Dirección de Contratación (antes Dirección de Gestión Contractual), y las demás están igual o por debajo al 2%.

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	
GERENCIA GENERAL										
Oficina Asesora de Planeación	17		11	3				8		12
Oficina de Relacionamento y Comunicaciones		11								11
Oficina de participación Ciudadana y Asuntos Sociales		1	9		4			8		6
Atención al Ciudadano								8		8
Oficina Jurídica			10					10		10
Oficina de Control Interno		9	6					9		8
Oficina de Control Disciplinario Interno									9	9
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	22	9	8					6		11
Dirección Técnica de Estructuración de Proyectos		10	7							9
Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana.	6	10	8	8				9		8
Dirección Técnica de Gestión Predial.	17	11	9	11	2			9		10
Dirección Técnica Comercial.	2	4	10					7		6
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	24		11				12			16
Dirección Técnica de Gestión de Proyectos.										
Dirección Técnica de Asesoría y Diseños Técnicos.										
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA			13			5		16		11
Dirección Financiera.										
Dirección Administrativa y de TICs.										
Dirección de Contratación.		9	13		7	9				10
TOTAL PROMEDIO POR TIPOLOGIA	15	8	10	7	4	7	12	9	9	9

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS

De la anterior tabla se observa que, el tiempo promedio de respuesta de las PQRS en el período objeto de análisis fue de nueve (9) días, concluyendo que los tiempos de atención se encuentran dentro de lo establecido por las normas aplicables para cada tipo de petición.

8. Participación por localidad

Tabla 7. Requerimientos por localidad

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE JULIO A DICIEMBRE 2023								
LOCALIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Barrios Unidos	1	2	2	2	1	1	9	3
Chapinero		1	2	2	1	3	9	3
Engatva		1	1	12	6	1	21	7
Fontibón		1		7			8	3
Kenedy	3			1	3	1	8	3
La Candelaria							0	0
Los Mártires	2	1	1	2	3	2	11	4
Puente Aranda				1	3	1	5	2
Rafael Uribe							0	0
San Cristóbal		4	4	1			9	3
Santafé	6	1	2	5	2		16	5
Suba		3		2		2	7	2
Teusaquillo		1			2		3	1
Tunjuelito	1				1		2	1
Usaquén	1	1		3		6	16	5
Usme	1		1	1	2		5	2
Bosa	54	6		1			61	19
No reporta Dirección	96	8	2	9	4	4	123	39
TOTAL	165	30	15	49	33	21	313	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La anterior tabla muestra la participación de las peticiones recibidas por cada una de las localidades de la ciudad, donde sobresalen las que no reportan dirección con el 39%, seguida la Localidad de Bosa con el 19%, y para las restantes localidades la injerencia es igual o menor al 7%.

9. Participación por estrato y tipo de requirente

Tabla 8. Participación por estrato

ESTRATIFICACION		
ESTRATO	N° PETICIONES	%
1	63	20
2	60	19
3	33	11
4	6	2
5	17	5
6	3	1
En blanco	131	42
TOTAL	313	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla Nro. 8 evidencia que, en su mayoría los peticionarios no diligencian la casilla del campo de datos demográficos quedando en blanco en un 42% de los casos. Por su parte, el estrato 1 participa con un 20%, el estrato 2 con el 19%, y el estrato 3 con el 11%, los estratos 4, 5 y 6 intervienen con índices menores o iguales al 5%.

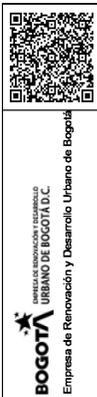


Tabla 9. Tipo de peticionario

PETICIONARIO	N°	%
Persona Natural	295	94%
Persona Jurídica	5	2%
Anónimo	13	4%
Total	313	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla Nro. 9 indica que las personas naturales registran un 94% en la participación del período evaluado, seguida por las personas jurídicas con el 2% y los peticionarios anónimos que registran un 4%.

Tabla 10. Calidad de requirente

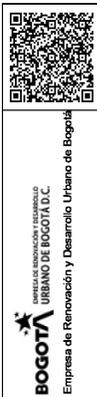
PETICIONARIO	N°	%
Anónimo	13	4
Identificado	300	96
TOTAL	313	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla Nro. 10 muestra que, de las 313 peticiones recibidas en el periodo, 300 personas se identificaron con sus datos, representando un 96% de los casos, frente a los anónimos que fueron 13 personas, las que equivalen a un 4%.

11. Calidad y oportunidad en las respuestas

Para la oportunidad de las respuestas, la Empresa tiene como referente interno en el Proceso de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía (antes Proceso de Atención al Ciudadano), el Indicador de Gestión "*Tiempo promedio Utilizado en la respuesta a las PQRS de las dependencias*", cuyo objetivo es realizar el seguimiento al tiempo promedio de respuestas a las PQRS por parte de cada dependencia, y que promedia 8 días para emitir las respuestas.





Meta esperada		8
Rangos de gestión		
Escala		Calificación
>	15,00	Inaceptable
12,00	15,00	Regular
10,00	12,00	Bueno
<	10,00	Satisfactorio

Lo anterior y acorde a la Tabla No 6 - Tiempo de respuesta, permite determinar que para el segundo semestre de 2023 se obtuvo un registro de 9 días, superando el primer semestre de 2023, cuyo tiempo promedio se estableció en 6 días.

Una vez analizadas las respuestas brindadas por la Empresa a las peticiones recibidas en el periodo, se evidencia que el 93% cumple con los criterios del protocolo de servicio en el marco del Sistema de PQRS Bogotá Te Escucha de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, según lo dispuesto en el Decreto 310 de 2010 y en la Ley 1755 de 2015, en cuanto a la oportunidad en la publicación de soportes de respuestas en el sistema y el registro del traslado a la entidad competente, información que se presenta a continuación:

- Petición número 3008222023:** a cargo de la Dirección de Contratación (antes Dirección de Gestión Contractual); No cumple con los criterios de oportunidad, se trasladó por no competencia fuera de los términos de ley, *“se evidenció que revisando el requerimiento llegó el cuatro (4) de julio de 2023, y se le dio traslado y respuesta el día 26 de julio de 2023, es decir 15 días hábiles, siendo el término legal cinco (5) días hábiles”*.

Acción: Con radicado I2023002624 del 7 de septiembre de 2023, la Dirección de Contratación (antes Dirección de Gestión Contractual), informa que adelantó el análisis de la observación recibida y se estableció un plan de mejoramiento el cual consiste en adelantar la solicitud a los profesionales de atención al ciudadano de la Empresa un espacio para socializar a todos los colaboradores de esta dirección el procedimiento y los tiempos de respuesta que se deben tener en cuenta al momento de recibir una solicitud de la ciudadanía.

- Petición número 4500412023:** a cargo de la Dirección Técnica de Gestión Predial (antes Dirección de Gestión Predial); no cumple con la calidez, claridad, oportunidad, coherencia y manejo del sistema, por realizar cierre sin anexar respuesta.

Con radicado I2023003529 del 4 de diciembre de 2023, la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (antes Oficina de Gestión Social), informa lo siguiente: Con relación a la petición que se relaciona, al incumplimiento de los criterios de respuesta y a que en la traza realizada por el administrador del sistema se verifica que se anexa una respuesta, se pudo evidenciar que dicho comunicado dirigido al peticionario, no está acorde a ninguno de los aspectos básicos que deben cumplirse, como lo son, los aspectos estructurantes, normativos y procedimentales, que brindan lineamientos en materia de atención a peticiones ciudadanas. Por lo anterior es necesario resaltar lo siguiente: Conforme a los criterios de evaluación: calidez, claridad, oportunidad, coherencia y manejo del sistema se observa que:

Calidez: Se le indica al peticionario que su solicitud es *“un mero paskín que debe ser desechado”* por lo descomedido en su estructura”; esta frase denota un trato irrespetuoso, faltando a la utilización de un lenguaje cortés, un trato digno y amable.

Coherencia: examinada la solicitud se evidencia que se trata de una queja, un reclamo y de una denuncia por acto de corrupción, definida queja como “Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”, el reclamo como la inconformidad referente a la prestación de un servicio y la denuncia en el caso específico conforme a la manifestación del ciudadano se refiere la contratación de un colaborador y sus acciones. Sin embargo, la referencia o asunto de la respuesta hace alusión a una queja, la cual describen o relacionan a lo manifestado por el ciudadano a los pocos avances de los proyectos; lo cual como se explicó anteriormente es un reclamo y las afirmaciones en los párrafos siguientes que califican como deshonrosas e injuriosas, se constituyen en la queja. Posteriormente presentan explicaciones de lo que es un derecho de petición, lo cual no fue solicitado por el requirente, para llegar a expresar el contexto normativo de una petición irrespetuosa o reiterativa, basados en sentencias y no se configura en el caso.

También se argumenta la temeridad o de mala fe, consagrada en el artículo 79 del código general del proceso, que tampoco no le aplica al caso, dado que si bien se realizó una denuncia se procedió vía derecho de petición y no se activó el aparato judicial. Por otro lado, hacen referencia del código general disciplinario, invocando el artículo 86, lo cual debe ser definido por la oficina de control disciplinario interno conforme a su competencia.

Así mismo, argumentan que la petición presentada carece de los requisitos mínimos contemplados por el legislador para ser tenida en cuenta por la Entidad y que no se adjuntan soportes, en este sentido es importante recordar que para dar trámite a una solicitud la ley no establece ningún tipo de requisito específico y que, si bien no es de su resorte responder una denuncia, se debió tramitar este punto con la Oficina de Control Interno Disciplinario y pronunciarse frente a los demás puntos.



Finalmente, no se le dio respuesta de fondo al peticionario en cuanto al avance de los FT-132-V5 Fecha: 06/07/2023 Página 2 de 3 proyectos, tema que se pudo abordar de manera general o por lo menos suministrándole los links de ingreso a la información a la que se remite.

Claridad: como eje estructurante de la política pública de atención a los ciudadanos se encuentran, la accesibilidad y lenguaje claro, se observa falta de conceptos claros en la respuesta y falta de traslado por competencia a la dependencia interna encargada de las denuncias por actos de corrupción.

Oportunidad: debido a que la respuesta no fue emitida de fondo, se solicita dar alcance en cumplimiento de los criterios anteriormente descritos, en los términos de ley.

Acción: Con radicado I2023003753 del 22 de diciembre de 2023, se informa que: mediante auto del catorce (14) de diciembre de dos mil veintitrés (2023), la Jefe de la Oficina Control Disciplinario Interno, dispuso la apertura de la indagación previa dentro del proceso identificado con el Expediente Disciplinario No. 013-2023, con el objeto de individualizar el o los presuntos autores con respecto al informe presentado por la Jefe de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (antes Oficina de Gestión Social), por las presuntas irregularidades frente a la contestación dada al ciudadano Carlos Ruiz por parte de la Dirección de Predios (antes Dirección de Gestión Predial), según la evaluación de las respuestas a los PQRS del mes de Octubre de 2023, remitida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Petición número 4830102023:** a cargo de la Subgerencia de Gestión Corporativa, no cumple con la calidez, claridad, oportunidad, coherencia y manejo del sistema, donde se informa que en la traza realizada por el administrador del sistema Bogotá Te Escucha, se encontró que este incumplimiento se debió a la radicación de una tutela a través del web service por parte del personal de la ventanilla de radicación por lo cual se oficia a la dependencia competente y no a la Oficina Jurídica (antes Subgerencia Jurídica). "Al no ser una petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°".

Acción: Basado en el informe de calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital Para la gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se elabora plan de mejoramiento con la implementación de las respectivas capacitaciones para optimizar el proceso de radicación de las PQRS.

- Capacitación interna sobre la gestión de peticiones ciudadanas en el sistema distrital Bogotá Te Escucha, la cual se solicitará al líder del proceso.
- Capacitación funcional la cual se solicitará al sistema distrital Bogotá Te Escucha, del 17 al 19 de enero de 2024.



4. **Petición número 5026992023:** de la Dirección Técnica de Gestión Predial (antes Gerencia de Vivienda), NO cumple con el Manejo del sistema, se evidencia que no se le dio respuesta de fondo a la solicitud, sino que se le dio traslado por competencia al Consorcio Nelekonar y en el evento se utiliza la opción respuesta definitiva.

Acción:

Con relación al incumplimiento del criterio de respuesta, “manejo del sistema”, por parte de Dirección Técnica de Gestión de Proyectos (antes Subgerencia de Desarrollo de Proyectos) se solicitó que el usuario encargado del manejo del sistema en el proceso, realice la inscripción para recibir la capacitación funcional que se realizará del mes de febrero de 2024, por parte de la Secretaría General, Sistema Bogotá te Escucha.

5. **Peticiones 5368972023, 5369622023, 5369742023:** de la Dirección Técnica de Gestión de Proyectos (antes Subgerencia de Desarrollo de Proyectos), donde se pudo evidenciar que, en el informe de diciembre de 2023, se registraron las anteriores respuestas por incumplimiento en el ítem de oportunidad, el cual es competencia de la usuaria a cargo del sistema en el Proceso.

Acción:

Se solicitó a la encargada del manejo del sistema en el respectivo proceso, para que participe en mínimo tres capacitaciones funcionales en el primer semestre de 2024, y cuya inscripción a las capacitaciones deben solicitarse al administrador del sistema Blanca Mercedes Cruz - Auxiliar Administrativo 1- SDQS y participar en las que se requieran durante la vigencia 2024, cualificaciones, sensibilizaciones y proceso de inducción, para evitar incumplimientos.

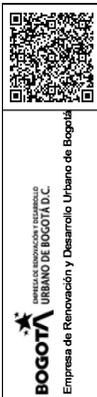
12. Denuncias por posibles actos de corrupción

Tabla 11. Denuncias por posibles actos de corrupción

MES	No. DE PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	ASUNTO	DEPENDENCIA	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA
DICIEMBRE	5407232023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	PRESUNTO CASO DE CORRUPCION EN RENOBO, COMO CIUDADANO QUE QUIERE LO MEJOR PARA BOGOTÁ, QUIERO DENUNCIAR QUE ADICIONAL AL ESCANDALO DE CORRUPCION DE LA EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA POR EL PROYECTO DE LA AVENIDA LONGITUDINAL DE ORIENTE, HACIENDO QUE COM EN VARIOS MEDIOS SE HA EVIDENCIADO TRES FUNCIONARIOS TUVIERON QUE RENUNCIAR POR IRREGULARIDADES EN LA ESTRUCTURACION DEL PROCESO	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15/12/2023	26/12/2023

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos sociales.

Según la tabla Nro.11, en el periodo objeto de análisis se recibieron una (1) denuncia por posibles actos de corrupción, de las que se determina que la queja en mención, se informa por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno en correo electrónico de del 17 de enero de 2023, lo siguiente: El día 13 de diciembre de 2023 se recibió denuncia por actos de corrupción



por parte del ciudadano Alejandro Góngora, petición No. 5407232023, cuya denuncia fue respondida por el sistema de peticiones Bogotá te Escucha y a la vez se inició apertura de indagación previa bajo el No. 014- 2023, informando que como existe auto de apertura de indagación previa, este proceso tiene reserva, por lo tanto, no se le puede brindar más información”

Actuación del Defensor del Ciudadano de la Empresa, segundo semestre 2023.

Se evidencia que el informe se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento

a la implementación y los resultados de dicha labor, de otra parte el Decreto 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”, en el capítulo III, artículo 14, hace referencia a las funciones del Defensor del Ciudadano, quien debe orientar sus esfuerzos en garantizar el cumplimiento de las normas relacionadas con el servicio a la ciudadanía y hacer efectiva la protección de sus derechos en materia de los servicios prestados por parte de la entidad.

Asimismo, mediante la Resolución No. 275 del 10 de noviembre de 2020, “Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano” resuelve en su artículo Primero “designar al Subgerente de

Gestión Corporativa” como Defensor del Ciudadano de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C, con las funciones definidas en las normas antes mencionadas, a continuación, se describe el cumplimiento las funciones del Defensor del Ciudadano y las acciones realizadas tendientes a fortalecer el ejercicio y garantizar su cumplimiento.

En cumplimiento de las funciones definidas en las normas antes mencionadas, a continuación, se describe el cumplimiento las funciones del Defensor del Ciudadano y las acciones realizadas tendientes a fortalecer el ejercicio y garantizar su cumplimiento con las siguientes funciones:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

- **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.**

Para el periodo de este informe se pudo constatar que el Proceso de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía (antes Proceso de Atención al Ciudadano), contaba con información actualizada y publicada en la intranet de la entidad. Dentro de los documentos actualizados en el segundo semestre de 2023, se encuentran la caracterización del proceso de Atención al Ciudadano en su versión final “*CP-16 Caracterización Atención al Ciudadano V4*”. *la cual es verificada y constata por el defensor del ciudadano Subgerente de Gestión Corporativa con el fin de realizar seguimiento y cumplimiento a la atención de la ciudadanía.*

- **Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**



La Empresa dentro de su presupuesto de funcionamiento dispone de personal vinculado a través de contrato individual de trabajo a término indefinido, adscritos a la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (antes Oficina de Gestión Social), con orientación específica al seguimiento, análisis, elaboración de planes de acción y cumplimiento normativo en materia de Atención al Ciudadano, donde se realiza el correspondiente acompañamiento y apoyo en con el fin de capacitar a los trabajadores de la empresa y garantizar un óptimo servicio a la ciudadanía.

- **Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Dentro del Plan de Acción Institucional 2023, la Empresa tiene incorporadas metas asociadas al Proceso de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía (antes Proceso de Atención al Ciudadano), como son: Ejecutar estrategias para mejorar el proceso y fortalecer la cultura de servicio al ciudadano y Diseñar e implementar la encuesta de satisfacción para el trámite de pago de compensación VIS-VIP.

Dentro de las estrategias se informa que se realizaron las siguientes acciones de sensibilización y cualificación: 8 cualificaciones presenciales, 5 cualificaciones Virtuales, 5 capacitaciones funcionales, 1 capacitación a la Subgerencia de Planeamiento y Estructuración (antes Subgerencia de Gestión Inmobiliaria y Dirección Comercial) acerca de trámite de PQRS, 1 taller de lenguaje claro, 4 sesiones de curso de la innovación pública, 1 inducción del proceso de atención al ciudadano en el marco del proceso de inducción y reinducción de la Empresa.

Se participó en el taller de Diseño Universal para la señalética y se realizó convocatoria para el seminario Lenguaje para el cuatrienio, 1 taller de accesibilidad para población con discapacidad cognitiva, 1 seminario web de comunicación no verbal y se cualificaron 9 servidores en lenguaje de señas. Se adoptó en el protocolo de PQRS, se encuentra en la plataforma estratégica y se socializó en la Empresa.

Para el segundo ítem, Diseño: se elaboró encuesta de satisfacción del trámite de traslado VIS-VIP mediante pago compensatorio, en articulación con la Dirección Técnica de Gestión Predial (antes Dirección de Gestión Predial) y la Oficina Asesora de Planeación (antes Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos). Fue estandarizado el documento "*Guía para la medición de la calidad del servicio prestado a los clientes y partes interesadas*".

- **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

Programa de Transparencia y Ética Pública.



Atendiendo lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, cuyo contenido modificó artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que creaba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., cuenta con el Programa de Transparencia y Ética Pública, como herramienta que tiene medidas concretas para mitigar riesgos y mejorar los mecanismos de atención al ciudadano. Se pudo verificar que el Plan se encuentra publicado en la web de la Empresa con el seguimiento a la ejecución con corte al mes de diciembre de 2023.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

- **Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.**

Se informa que dando cumplimiento al rol de Defensor del Ciudadano, se impulsa de manera constante al interior de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., incluyendo a todas las áreas a responder de manera efectiva y oportuna con el fin de que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna clara y diligente en tiempos de respuesta reducidos conforme a las normas legalmente establecidas.

- **Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.**

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., realiza el cumplimiento de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes en la atención a los requerimientos presentados por la ciudadanía, por lo tanto, se da respuesta en los términos legalmente establecidos revisando la coherencia y claridad de las mismas, y se verifica el comprobante de entrega con el recibido de la respuesta para una mayor satisfacción de los ciudadanos frente a las solicitudes presentadas, en este sentido se debe continuar con la identificación de mejora, tanto en los tiempos de respuesta dando celeridad, para una mayor satisfacción del ciudadano así como, en el contenido de fondo en la atención a todas las solicitudes.

- **Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.**

Para efectos de dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la empresa, se tiene como meta de oportunidad en las respuestas seis días hábiles, con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión a las respuestas de las solicitudes ciudadanas, subió de ocho (8) días en el mes de noviembre a nueve (9) en el mes de diciembre.

- **Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**



La Subgerencia de Gestión Corporativa y la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (antes Oficina de Gestión Social), diseñan estrategias acordes que mejoren el servicio a la ciudadanía, igualmente desde Talento Humano se realizó el contacto con el SENA y se gestionó la coordinación respectiva para la realización del CURSO BÁSICO DE LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANO el cual culminó de manera exitosa capacitando a los servidores de la empresa para prestar un servicio más especializado a aquellas personas que lo requieren.

Conforme a lo anterior, se realizó el diligenciamiento y consolidación de la documentación carta de solicitud, formatos, envío de documentos de identificación de los 31 participantes al SENA (Servidores y Contratistas). Para el curso, cuya duración es de 40 horas, se realizó en modalidad virtual sincrónica, en el segundo semestre del 2023 y se otorgó el respectivo certificado de culminación del SENA.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

De acuerdo con los informes mensuales generados por la que la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (antes Oficina de Gestión Social), se relaciona a continuación el número de solicitudes que ingresaron por la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” correspondientes al segundo semestre de 2023 fueron 313.

Para efectos de medir la satisfacción del ciudadano en la atención a los requerimientos, la Empresa cuenta con dos formatos definidos para conocer la opinión del ciudadano con el fin de evaluar la gestión y el desempeño, los cuales se relacionan a continuación:

- FT-21 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano V4
- FT-18 Encuesta de Satisfacción del Cliente- PQRS v3

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

- Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Como Defensor del Ciudadano, se ha promovido al interior de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna clara y diligente en tiempos de respuesta reducidos.

Con el fin de fortalecer las competencias del talento humano para promover espacios de cultura de servicio, a través de procesos de cualificación dentro de las estrategias de sensibilización para la cultura de servicio al ciudadano, se encuentra el proceso de cualificación de equipos de



trabajo y en los meses de julio, agosto y septiembre mes de 2023, se dio inicio al proceso de Cualificación presencia 2023, en convenio con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en sesiones que se desarrollaron por Ciclos y Módulos.

Durante el segundo semestre se finalizaron los ciclos de cualificación programados para la vigencia, se realizaron tres (3) sesiones presenciales, se reprogramaron faltantes de manera virtual (8). Capacitaciones funcionales (5), capacitaciones a administradores (3). Taller como escribir en lenguaje claro para la ciudadanía (1). Seminario Web lectura fácil para todos los canales de atención a la ciudadanía. (1) El equipo de atención al ciudadano participo en los talleres de competencias por sector (13) buenas prácticas (3), laboratorio de simplicidad lenguaje claro Veeduría Distrital (2).

5. Promover la interacción del o los sistemas de información por la cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

En lo relacionado con la infraestructura tecnológica, la Empresa continuo con la disponibilidad de Sistemas de Información que han permitido interoperar con otros sistemas de información distrital, lo que ha contribuido a la racionalización de los trámites, a la fecha la Empresa se vienen operando los siguientes: Webs Services que integran el Sistema de Gestión Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA –TAMPUS - sistema mediante el cual se administran todas las comunicaciones oficiales para radicación de entrada, salida e interna:

- Sistema Ventanilla Única del Constructor – VUC de la Secretaría Distrital del Hábitat, canal virtual mediante el cual se pueden realizar solicitudes, seguimiento y respuesta de los trámites asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá D.C., respondiendo así al modelo distrital de Super CADE virtual de trámites y servicios interconectados a través de una sola plataforma.
- Sistema Bogotá Te Escucha - módulo SQDS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Servicio al Ciudadano.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., definidas en el Decreto 847 de 2019, se elaboró el documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida. Esta defensoría presentó el informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2023, el cual fue remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de radicado con número. S2023003519 de fecha 31 de julio de 2023 y a la Veeduría Distrital a través de radicado S2023003518 de fecha 31 de julio de 2023.

Finalmente, la Empresa tiene dispuesto el correo electrónico del Defensor del Ciudadano con el fin de contar con un canal de acceso con la ciudadanía, el cual se registra como correo institucional defensordelciudadano@renobo.com.co, medio de comunicación publicado en la



página web de la entidad. Para el periodo de julio a diciembre de 2023, en el cual se recibieron las siguientes peticiones las cuales fueron resueltas con los radicados de salida descritos a continuación, en los términos legalmente establecidos.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

- **Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.**

Se informa que, en cumplimiento a esta función del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elaboró el documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida. Esta defensoría presentó el informe de Buenas Prácticas correspondiente a la vigencia 2022, el cual fue remitido, a través de radicado S2023000790 de fecha 20 de febrero de 2023.

ACCESIBILIDAD INSTALACIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA:

La Empresa mantiene gestionando los recursos para el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa del Punto de Atención al Ciudadano en la Sede Administrativa.

Es importante señalar que desde la Subgerencia de Gestión Corporativa – rol de Defensor del Ciudadano, se continúa realizando las acciones de mejora para garantizar el acceso de los ciudadanos con discapacidad, y es apto para el atender el flujo de usuarios que requieren los servicios de la Empresa, así:

INGRESO A INSTALACIONES DE LA EMPRESA – RECEPCIÓN 3ER. PISO:

- El ciudadano es registrado en la recepción del Edificio, conforme a los lineamientos de la Administración del Edificio donde funciona la sede de la Empresa.
- El espacio que conecta la salida de los ascensores con el umbral de la puerta de ingreso, y a su vez, con el módulo de recepción, está señalizado con una guía podotáctil.
- La Puerta de acceso al piso 3 para ingresar a las instalaciones de la Empresa, cuenta con franjas de alto contraste, información de oficinas habilitadas en el piso 3, y horario de atención en alto relieve.
- La Oficina de Atención al Ciudadano está ubicada en el 3er piso, y señalizada.
- Al ingresar es atendido por la recepcionista de la Empresa, quien es el contacto en primer nivel con el ciudadano, y posteriormente se pasa a la oficina de atención al ciudadano.
- En la recepción y sala de reuniones, se tiene un espacio señalizado para los ciudadanos que presentan reducción en su movilidad (sillas de ruedas).

Se determina que el defensor del Ciudadano, presentó el informe del “Buenas Prácticas”, correspondiente a la vigencia de 2022, través de radicado con número S2023000790 de fecha 20 de febrero de 2023.

CONCLUSIONES



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

1. Con resolución 059 del 21 de noviembre se aprobó la nueva estructura de la Empresa, con modificaciones en los nombres de los procesos y planta de personal.
2. Se pudo evidenciar que para el presente semestre se incrementaron las observaciones relacionadas con la calidad, la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, como lo descrito en los diferentes informes recibidos hasta el mes de diciembre de 2023; por cuanto, se presentaron siete (7) respuestas con deficiencias u oportunidad en la publicación en el Sistema “Bogotá te Escucha”, siendo necesario desarrollar los respectivos planes de capacitaciones y sensibilización en temas de oportunidad.
3. 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 nueve (9) días, al igual que el semestre anterior.
4. La Empresa 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 garanticen el acceso y disposición a todos los ciudadanos.
5. La atención al ciudadano por diferentes canales se ha mantenido en la plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones durante las 24 horas.
6. En el período objeto de análisis la Empresa recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) un total de 466 solicitudes, las cuales fueron atendidas tal como quedó descrito en este informe.
7. 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.
8. Se pudo observar que en ninguna de las denuncias por posibles actos de corrupción se dispone de elementos que indiquen compromiso directo de la entidad o el personal que presta sus servicios, y que se efectuaron los respectivos traslados a las entidades competentes.
9. Con respecto a las evaluaciones de accesibilidad al medio físico, es importante mencionar que, a través de la elaboración de informes técnicos por parte de la Veeduría Distrital se diagnostica el grado de accesibilidad al medio físico para la población con discapacidad.



10. Se evidencia que para el segundo semestre 2023, subió del 89% al 90% la calificación de la calidad y oportunidad de respuesta.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, en caso de ser necesario, revisar los protocolos del proceso de atención al ciudadano que se encuentran disponibles en la plataforma estratégica publicada en Intranet y hacer uso del manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
2. De la misma, atender la Ley 1952 de 2019, por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario (art.38) establece dentro de los deberes de todo servidor público, Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. A su vez, la citada norma establece, Prohibiciones. Art. 39. A todo servidor público le está prohibido: "(...) 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento." Subraya fuera de texto. Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como falta disciplinaria la NO atención a las peticiones elevadas por la ciudadanía, así: Falta disciplinaria. Art. 31. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la primera parte del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
3. Es importante que para la vigencia 2024, se tengan identificados en los informes mensuales los nuevos procesos descritos en la Resolución 059 de noviembre 21 de 2023.
4. La empresa tiene un referente interno (Indicador de Gestión "*Tiempo promedio Utilizado en la respuesta a las PQRS de las dependencias*") de 8 días para el promedio de respuestas, determinando para el segundo semestre de 2023 un registro de 9 días, superando el primer semestre de 2023, cuyo tiempo promedio se estableció en 6 días, por lo que se debe procurar mayor atención al cumplimiento exigido por la Empresa.
5. Se recomienda acoger los diagnósticos realizados por la Veeduría Distrital en relación con la accesibilidad al medio físico para la población con discapacidad, disponiendo de los recursos humanos y económicos que se consideren necesarios para cumplir la normativa asociada a la atención de este grupo en mención.



6. Se hace necesario desarrollar planes de capacitaciones y sensibilización en temas de calidad del servicio, lenguaje claro, accesibilidad a los responsables de la atención ciudadanía en aras de procurar la mejora continua para la vigencia 2024.
7. Verificar la pertinencia de actualizar la Resolución No. 275 del 10 de noviembre de 2020, “Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano” resuelve en su artículo Primero “designar al Subgerente de Gestión Corporativa” como Defensor del Ciudadano de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C, teniendo en cuenta las nuevas funciones y estructura de Empresa.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina de Control Interno

Anexos: N/A

Elaboró: Edgar Efrén Mogollón Montañez- Contratista Oficina Control Interno.
Revisó: Orlando Torres Malaver- Contratista Oficina Control Interno.
José Ramón Santis Jiménez – Contratista Oficina de Control Interno.
Aprobó: N/A.





REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

--