

# INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO



## I SEMESTRE 2019

De acuerdo con lo señalado en el 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”, el Defensor del ciudadano, orienta su función a garantizar la atención y prestación de los servicios, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención, la cual, según lo descrito en el artículo 2° de la misma norma, y conforme a la Resolución No. 042 del 10 de febrero de 2017, “Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano” y resuelve designar a la Subgerente de Gestión Corporativa como Defensora del Ciudadano de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C.

En cumplimiento de las funciones definidas en la norma del Defensor, se han realizado las siguientes acciones tendientes a fortalecer el ejercicio de las actividades diarias frente al ciudadano:

- a. Garantizar la implementación de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano en la Entidad u organismo Distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU, dentro de la estructura orgánica establece que la Oficina de Gestión Social tendrá a cargo las funciones relacionadas con Atención al Ciudadano, por lo que en cumplimiento de sus funciones:

- *Diseñar e implementar los planes y manuales del proceso de atención al ciudadano de la Empresa, desarrollando los mecanismos necesarios para garantizar su debido funcionamiento.*
- *Implementar mecanismos tendientes a la recepción, trámite y resolución oportuna de las quejas y soluciones que los ciudadanos formulen en los términos en que la ley señale.*

En este sentido se ha realizado la gestión pertinente para formular, desarrollar y alcanzar el logro de los objetivos y metas propuestas en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Decreto 197 de 2014, se han contemplado los lineamientos de dicha política en sus procesos procedimientos y demás acciones destinadas de Atención al Usuario Ciudadano, con el objeto de brindar una atención de calidad a los ciudadanos que requieran de un servicio y/o información de la Empresa, a través de los diferentes mecanismos y canales dispuestos para garantizar el goce efectivo de los derechos información y orientación sin discriminación alguna.

A continuación, se describen las actividades desarrolladas:

- Cualificación de equipos de trabajo:

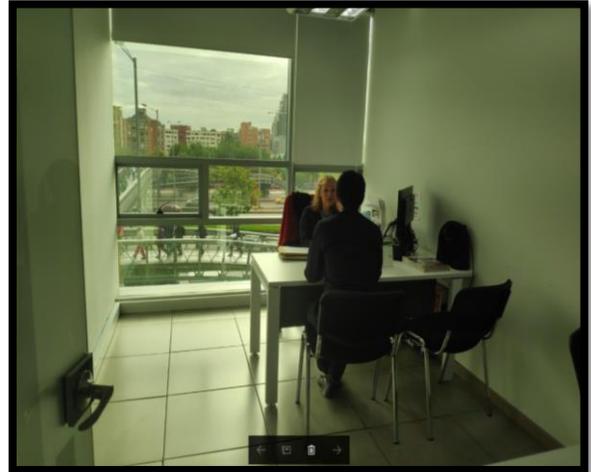
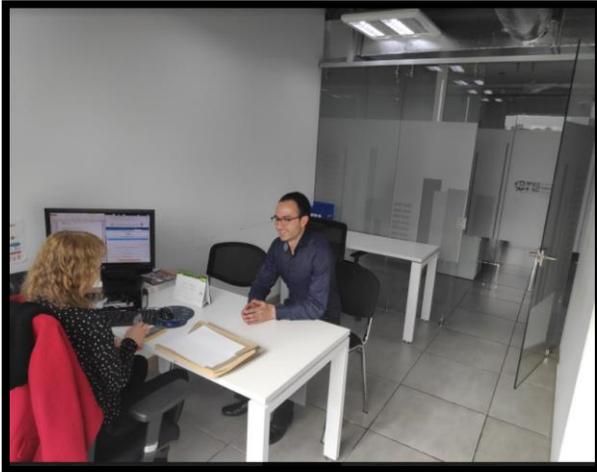
La Dirección Distrital de Calidad en el Servicio ejecuta labores a través de tres ejes; Bogotá te escucha, seguimiento y medición y cualificación de equipos de trabajo; en este último aspecto dicha Dirección y ERU diseñaron un cronograma de trabajo para cualificar a los funcionarios públicos de la Empresa, con el objetivo de fortalecer modelos y desarrollar una escuela del

servicio que permita generar conocimientos, habilidades y entrenar a los servidores frente a la empatía y actitud que debe propiciarse con la ciudadanía, para tales efectos, la empresa acogió el proceso de cualificación el cual contiene los siguientes módulos:

- ✓ Conceptos de Servicio
  - ✓ Escuchando Nuestro Lenguaje
  - ✓ Creando Confianza
  - ✓ Resolución de Conflictos
  - ✓ Ética y Transparencia
  - ✓ Énfasis en Coaching organizacional.
- A la fecha se han realizado cuatro (4) sesiones, con una participación de 64 servidores cualificados y un 94,47% de grado de satisfacción, de los inscritos aproximadamente diez (10) funcionarios aspiran a la certificación SENA.
  - Durante el año 2019 se realizó una jornada de cualificación en el tema de “Resolución de Conflictos”.
  - Curso Virtual sobre servicio al ciudadano de la Veeduría Distrital: tres (3) servidores se inscribieron y culminaron el curso para el año 2019.
  - Capacitaciones funcionales: dirigidas a los encargados nuevos del manejo del sistema en las áreas: tres (3) inscritos para 2019.
  - Inducción a funcionarios nuevos del Equipo de Gestión Social en el proceso de Atención al Ciudadano.
- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en la Empresa.
- Fortalecimiento de la infraestructura Física y Operativa Puntos de atención al Ciudadano:

Actualmente la ERU, tiene la sede principal ubicada la Ak 45 No. 97-70 Edificio Porto 100 piso 3,4 y 7; y la Oficina de Atención al Ciudadano funciona en el piso 3 cuyo espacio se encuentra totalmente dotado con el mobiliario y la infraestructura tecnológica para atender oportuna y confortablemente a los ciudadanos que requieren de nuestros servicios, como se observa en las imágenes que se encuentran a continuación.

**Punto Principal: Oficina de Atención al Ciudadano 3er. Piso**



**Espacio de Atención al Ciudadano 4to. Piso**



## Logística - medios funcionales como canales de atención al Ciudadano 4to. Piso

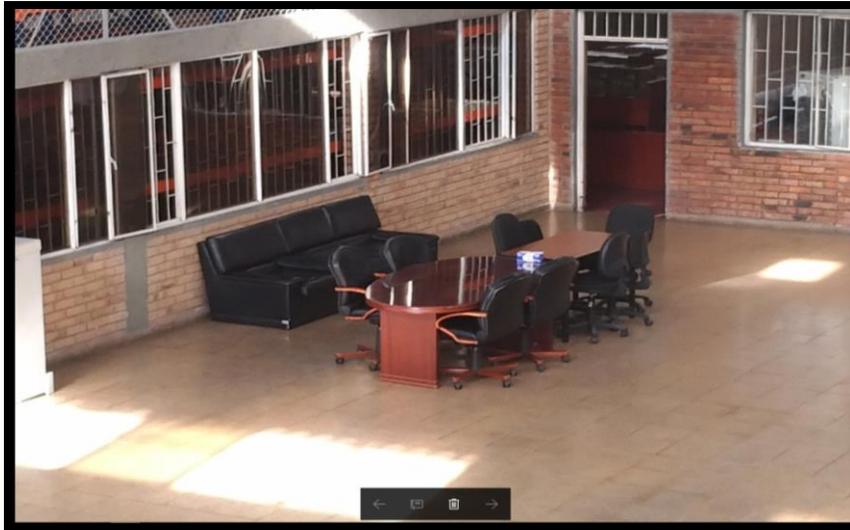


## Punto alternativo de Atención al Ciudadano – Complejo Hospitalario San Juan de Dios – Edificio UVO - Oficina de Gestión Social.

Atendiendo los requerimientos de la Oficina de Gestión Social, quien tiene a cargo todo lo relacionado con Atención al Ciudadano, se adecuó un espacio con la infraestructura física, y tecnológica, incluyendo servicio de radicación de correspondencia, como punto de atención al ciudadano cercano a los Proyectos en ejecución: Estación Central y Voto Nacional etapa 1, y de esta manera fortalecer la cercanía a los ciudadanos – como se evidencia en las siguientes imágenes.



**Sala de reuniones para trabajo con ciudadanos y grupos de interés de los proyectos**



- Así mismo se realizó la verificación de atención permanente al ciudadano, jornada continua en el horario de 7:00 am a 4:30 pm.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS.
  - Se realiza la articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía: Con el fin de garantizar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las entidades, la ERU ha realizado las siguientes acciones, manejando procesos y procedimientos sencillos, claros y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como: - efectividad de las respuestas en trámites y servicios, -) claridad de requisitos e información.
  - La ERU presta el servicio a la ciudadanía por medio de los canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrito. Para cumplir con esta función, la Oficina de Gestión Social – Servicios al Ciudadano coordina al interior de la Empresa las actividades de conocimiento y apropiación de las Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los protocolos de atención que deben ser apropiados por los servidores de la Empresa.
  - Se realiza la medición de percepción del servicio es el mecanismo idóneo que identifica la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que ofrece la Empresa, obteniendo un grado de satisfacción del 97,33%, resultado de los indicadores de gestión.
  - Mediante una encuesta trimestral a través del canal telefónico mediante la cual, se verifica la oportunidad y calidad de las respuestas. Los resultados obtenidos correspondientes al análisis del 5% de las peticiones recibidas por la Empresa se presentan con una periodicidad trimestral, con miras a la toma de acciones preventivas y correctivas.

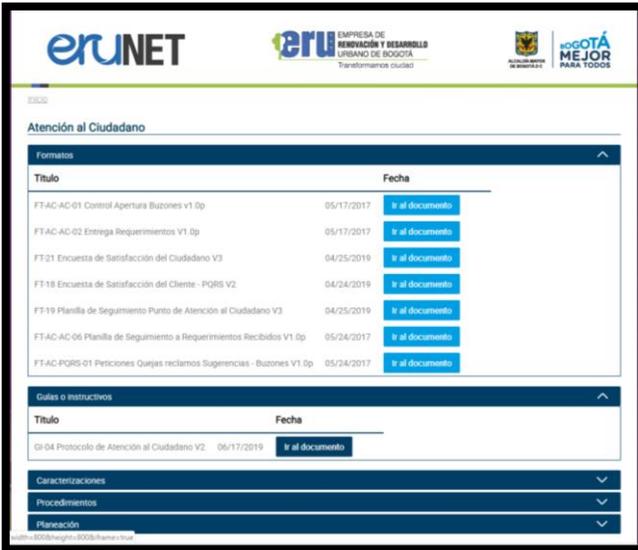
### Estadística Casos Atendidos por diferentes canales:

AÑO	CANAL DE ATENCIÓN	No. DE PETICIONES
2019	E-mail	92
	Web	145
	Escrito	129
	Presencial	30
	Telefónico	5
	TOTAL	401

Fuente: Oficina de Gestión Social

Dentro de las peticiones ingresadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, se pueden ver las siguientes temáticas:

- Peticiones de Consulta: 10
  - Peticiones de Interés General : 79
  - Peticiones de Interés Particular: 234
  - Quejas: 14
  - Reclamos: 9
  - Solicitud de acceso a la información: 39
  - Solicitudes de copia: 9.
  - Sugerencias : 5
  - No registra ningún tipo de solicitud: 2
- d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- Se verificó la publicación del informe semestral de SDQS a corte a junio de 2019.
  - Seguimiento a los compromisos adquiridos frente a los requerimientos realizados por la Veeduría Distrital – en el informe de evaluación de accesibilidad al Punto de Atención.
- e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar respuesta de fondo, lo cual no requiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- Se verificó la aplicación de los procedimientos dispuestos en el Proceso Atención al Ciudadano – y publicados en la Erunet de la Empresa, como se observa en las siguientes imágenes.



**erUNET** EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ Transformamos ciudad

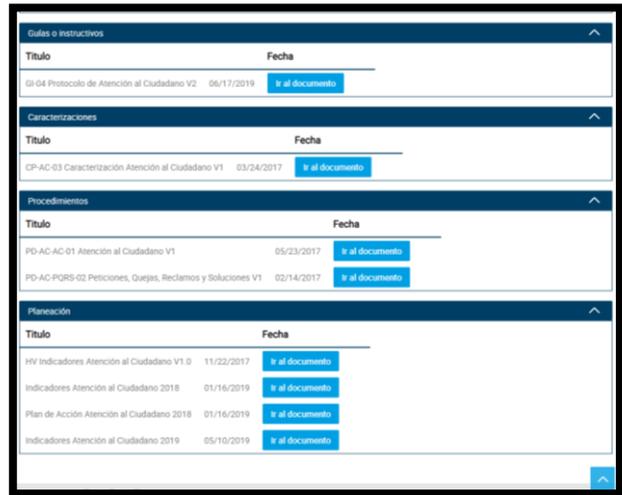
**Atención al Ciudadano**

Formatos	Título	Fecha	
	FT-AC-AC-01 Control Apertura Buzones v1.0p	05/17/2017	<a href="#">Ir al documento</a>
	FT-AC-AC-02 Entrega Requerimientos V1.0p	05/17/2017	<a href="#">Ir al documento</a>
	FT-21 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano V3	04/25/2019	<a href="#">Ir al documento</a>
	FT-18 Encuesta de Satisfacción del Cliente - PQRS V2	04/24/2019	<a href="#">Ir al documento</a>
	FT-19 Planilla de Seguimiento Punto de Atención al Ciudadano V3	04/25/2019	<a href="#">Ir al documento</a>
	FT-AC-AC-06 Planilla de Seguimiento a Requerimientos Recibidos V1.0p	05/24/2017	<a href="#">Ir al documento</a>
	FT-AC-PQRS-01 Peticiones Quejas reclamos Sugerencias - Buzones V1.0p	05/24/2017	<a href="#">Ir al documento</a>

**Guías o instructivos**

Título	Fecha	
GI-04 Protocolo de Atención al Ciudadano V2	06/17/2019	<a href="#">Ir al documento</a>

Caracterizaciones  
Procedimientos  
Planificación



**Guías o instructivos**

Título	Fecha	
GI-04 Protocolo de Atención al Ciudadano V2	06/17/2019	<a href="#">Ir al documento</a>

**Caracterizaciones**

Título	Fecha	
CP-AC-03 Caracterización Atención al Ciudadano V1	03/24/2017	<a href="#">Ir al documento</a>

**Procedimientos**

Título	Fecha	
PD-AC-AC-01 Atención al Ciudadano V1	05/23/2017	<a href="#">Ir al documento</a>
PD-AC-PQRS-02 Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones V1	02/14/2017	<a href="#">Ir al documento</a>

**Planificación**

Título	Fecha	
IV-Indicadores Atención al Ciudadano V1.0	11/22/2017	<a href="#">Ir al documento</a>
Indicadores Atención al Ciudadano 2018	01/16/2019	<a href="#">Ir al documento</a>
Plan de Acción Atención al Ciudadano 2018	01/16/2019	<a href="#">Ir al documento</a>
Indicadores Atención al Ciudadano 2019	05/10/2019	<a href="#">Ir al documento</a>

- A la fecha, a través de los diferentes canales establecidos y el correo institucional [defensordelciudadano@eru.gov.co](mailto:defensordelciudadano@eru.gov.co) registrado en la página web de la Empresa, y para el periodo de este informe, el Defensor no ha recibido quejas o solicitudes que sean objeto de trámite.

Cordialmente,

**Gemma Edith Lozano Ramírez**  
Defensora del Ciudadano

Autopista Norte No. 97-70  
Edificio Porto 100  
PBX: 3599494  
Línea 195 Bogotá D.C.  
Código Postal: 110221  
[www.eru.gov.co](http://www.eru.gov.co)  
FT-133-V5