



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General

DE: Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “Bogotá Te Escucha”, de 01 enero al 30 junio de 2023

Cordial saludo. 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 primer semestre de 2023.

OBJETIVO

Dar a conocer a la Gerencia General de la Empresa 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 Entidad, 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 enero a junio de 2023, conforme a los reportes del Sistema Distrital de PQRS.

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 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”.

Documento:
272750

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.



Este documento está firmado digitalmente, por
JANETH VILLALBA MAHECHA en 2023-08-04 13:27:52
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR o dirigirse a
https://gestiondocumental.ero.net.co/instancias/ERU_Prod/AZDigitalV6.0/ControlAdmini.../Descarga

- 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 primer semestre de 2023, conforme a los datos entregados por la 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 ENERO A JUNIO 2023								
RECIBIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECIBIDAS	%
Consultas	2	3	3	1	1	21	31	7%
Denuncias por Corrupción	1	2	1				4	1%
Petición de interés General	5	3	58	28	2	100	196	42%
Petición de interés Particular	1	10	15	8	12	144	190	41%
Felicitación	1						1	0%
Reclamo	2						2	0%
Queja	1	1	4	3	2	2	13	3%
Solicitud de copia	1	1				1	3	1%
Sugerencia							0	0%
Solicitud acceso a la información	7	1	6	3	6	3	26	6%
TOTAL	21	21	87	43	24	270	466	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social –PQRS

En la tabla Nro. 1 se presenta el comportamiento mensual de las PQRSD del primer semestre de 2023 por tipo de trámite, determinando que el mayor porcentaje fue para las peticiones de interés general con el 42%, seguido de las peticiones de interés particular con el 41%, en tercer lugar, las consultas con el 7%, y las demás tipologías por debajo o igual al 6%.



Canales de interacción

Tabla 2. Canales de interacción

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCIÓN ENERO A JUNIO DE 2023								
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Email	12	5	12	13	7	55	104	22%
Escrito	1	2	58	22	10	201	294	63%
Teléfono					1	3	4	1%
Redes Sociales							0	0%
Presencial	1	1					2	0%
Web	7	13	17	8	6	11	62	13%
TOTAL	21	21	87	43	24	270	466	100%

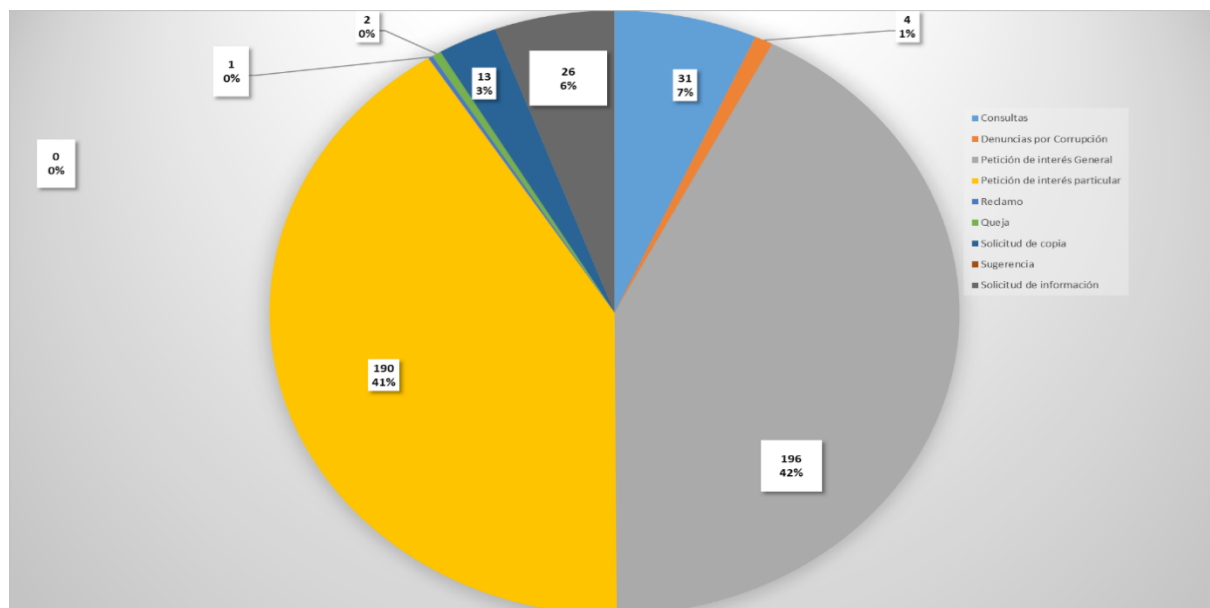
Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS

La tabla Nro. 2 indica que, en el primer semestre de 2023 el canal más utilizado fue de forma escrita con el 63%, segundo el correo electrónico con un 22%, seguido por la página web con un 13%, y las demás están por debajo o igual al 1%.

2. Tipologías o modalidades

Una vez analizados los datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones del Sistema Bogotá Te Escucha durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se encontró que se recibieron un total de 184 solicitudes, que corresponden a los siguientes tipos:

Gráfico 1. Tipología



Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS

En la anterior gráfica se representan las 466 solicitudes recibidas en el periodo, distribuidas de acuerdo con la tipología en su número y porcentaje de participación.

Se evidencia que el mayor número de requerimientos corresponde las peticiones de interés general con el 42%, seguido de las peticiones de interés particular con el 41%, en tercer lugar, las consultas con el 7%, y las demás tipologías por debajo o igual al 6%.

El gráfico permite evidenciar en cuáles tipos de petición se genera el mayor esfuerzo por parte de la Entidad para efectos de atender oportunamente las distintas tipologías.

3. Subtemas más reiterados

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.

Tabla 3. Subtemas objeto de solicitudes

SUBTEMAS- PQRS DE ENERO A JUNIO DE 2023								
SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Recibidas	%
Administración de Talento Humano	3	1				1	5	4%
Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios				10	4	1	15	10%
Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos, comercialización de Proyectos.	15	5	18	11	18	6	73	50%
Convocatorias a Cominidades Censos Presentación del Plan de Gestión Social Componente Económico				1			1	1%
Convenios entre Entidades Liquidación de cargas VIS y VIP Notificaciones oferta de compra.	1	1	2		3		7	5%
Administración, Compras y adquisición de predios	1	1	3	2	5		12	8%
Temas de Contratación información de contratos	1	2	6				9	6%
Políticas de la Entidad Información de la Gestión							0	0%
Obras de Urbanismo y Estudios Técnicos		2				4	6	4%
Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria, Terceros interesados, Notificaciones, Ofertas de Compra	3	1	1	3	3	5	16	11%
Indebida Inversión o Gastos del Distrito	1						1	
TOTALES	25	13	30	27	38	12	145	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 50%, en segundo lugar, se encuentra el permiso para vender derechos de preferencia con expropiación y enajenación voluntaria, con el 11% y en tercer lugar para la Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios con un 10%, posteriormente Administración Compra y Administración de Predios, con el 8%, las restantes por debajo del 6%.

Esta tabla permite identificar cuáles son los asuntos más reiterativos de las peticiones que llegan a la Entidad, 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 ENERO A JUNIO DE 2023		
ENTIDAD	TOTAL	%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	5	2
SECRETARIA DE SALUD	3	1
IDEPC	1	0
ENTIDAD NACIONAL	1	0
TRANSMILENIO	1	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	38	18
SECRETARIA GENERAL	1	0
SECRETARIA DE HABITAT	76	36
IDRD	1	0
IDARTES	1	0
CAJA DE VIVIENDA POPULAR- CVP	1	0
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0
ACUEDUCTO, EAAB-ESP	1	0
IPES	1	0
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	0
UNIDAD DE MOVILIDAD VIAL	3	1
IDPYBA	1	0
SECRETARIA DE PLANEACION	74	35
TOTAL	211	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 del Hábitat con el 36%, luego la Secretaría de Planeación con el 35%, y en tercer lugar la Secretaría de Gobierno con el 18%, el resto igual o por debajo del 2%.

5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el primer semestre de semestre 2023 no se reportaron solicitudes relacionadas con veedurías ciudadanas.

6. Peticiones cerradas en el periodo

Tabla 5. Peticiones cerradas de enero a junio de 2023

DEPENDENCIAS Y/ O ENTIDADES	CERRADAS	%
DIRECCION COMERCIAL	22	15%
DIRECCION CONTRACTUAL	7	5%
DIRECCION DE PREDIOS	30	21%
GERENCIA DE VIVIENDA	25	17%
SUBGERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA	4	3%
SUBGERENCIA JURIDICA	1	1%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	2%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	1	1%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	9	6%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	8	6%
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	9	6%
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	16	11%
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	9	6%
TOTAL	145	100%

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

El total de peticiones cerradas en el periodo fue de 145, distribuidas como aparece en la tabla anterior. Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre fueron: Dirección de Predios con el 21%, en segundo lugar, la Gerencia de Vivienda con el 17%, en tercer lugar, Dirección Comercial con el 15%, posteriormente Subgerencia de Gestión Urbana con el 11%, y las demás están igual o por debajo al 6%.





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
	30 días	15 días	15 días	15 días	15 días	10 días	15 días	10 días	15 días	
DIRECCION COMERCIAL	12	11	10					7		10
DIRECCION CONTRACTUAL		15	11					7		11
DIRECCION DE PREDIOS	18	18	12			10		9		13
GERENCIA DE VIVIENDA	6	8	8					6		7
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					8				6	7
OFICINA DE GESTION SOCIAL	18		12					10		13
OFICINA DE CONTROL INTERNO		7	12			8				9
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS		10	9					4		8
SUBGERENCIA JURIDICA			8							8
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO								1		1
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA		13	9	7				7		9
SUBGERENCIA DE GESTION URBANA	8	7	8					8		8
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	8	11	7					8		8
TOTAL PROMEDIO POR TIPOLOGIA	12	11	10	7	8	9	0	7	6	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 **seis (6) 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 ENERO A JUNIO DE 2023								
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Antonio Narino		1			2	1	4	1
Barrios Unidos			1	1	3	1	6	1
Ciudad Bolivar	1	1		1			3	1
Chapinero			2		1	2	5	1
Engatva	2	1	3	1		1	8	2
Fontbón		1			1		2	0
Kenedy		1	1	1			3	1
La Candelaria			1	1	2		4	1
Los Martres	2	2		1		1	6	1
Puente Aranda		1	1			1	3	1
Rafael Uribe	1						1	0
San Cristobal		2	1			1	4	1
Santafe	5	1	5	5	2	5	23	5
Suba		1	4		1	4	10	2
Teusaquillo							0	0
Tunjuelito		1			1		2	0
Usaquén		1			4	7	12	3
Usme	1	1	1			1	4	1
Bosa	1				1	191	193	41
No reporta Dirección	8	6	67	32	6	54	173	37
TOTAL	21	21	87	43	24	270	466	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 sobresale la localidad de Bosa con el 41%, seguida de las peticiones donde no se reporta dirección con un 37%, y para las restantes localidades la injerencia es igual o menor al 5%.

9. Participación por estrato y tipo de requirente

Tabla 8. Participación por estrato

ESTRATIFICACION		
ESTRATO	Nº PETICIONES	%
1	11	2
2	142	30
3	23	5
4	4	1
5	18	4
6	2	0
Blank	266	57
TOTAL	466	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 57% de los casos. Por su parte, el estrato 2 participa con un 30%, el estrato 3 con el 5%, y los estratos 1, 4, 5 y 6 intervienen con índices menores o iguales al 4%.

Tabla 9. Tipo de peticionario

PETICIONARIO	N°	%
Persona Natural	428	92%
Persona Jurídica	22	5%
Anónimo	16	3%
Total	466	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla Nro. 9 indica que las personas naturales registran un 92% en la participación del período evaluado, seguida por las personas jurídicas con el 5% y los peticionarios anónimos que registran un 3%.

Tabla 10. Calidad de requirente

PETICIONARIO	N°	%
Anónimo	16	3
Identificado	450	97
TOTAL	466	100

Fuente: Oficina de Gestión Social -PQRS Entidad

La tabla Nro. 10 muestra que, de las 466 peticiones recibidas en el periodo 450 personas se identificaron con sus datos, representando un 97% de los casos, frente a los anónimos que fueron 16 personas, las que equivalen a un 3%.

11. Calidad y oportunidad en las respuestas

Para la oportunidad de las respuestas la Empresa tiene un referente interno que promedia 8 días para emitir las respuestas; determinando que para el presente período se obtuvo un registro de 9 días, superando el pasado semestre que fue de 6 días.

Una vez analizadas las respuestas brindadas por la Empresa a las peticiones recibidas en el periodo, se evidencia que el 99% 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:



1. **Petición número 1396022023:** Allegada a la Dirección Comercial cuyo requerimiento no cumplió con el manejo del sistema porque, aunque la respuesta a la solicitud se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en el aplicativo de Bogotá Te Escucha fue extemporánea.

Acción: No se efectuó plan de mejoramiento, sin embargo, se realizó reinducción a la persona designada para este tema.

2. **Petición número 2085802023:** Recibida por la Oficina de Gestión Social, cuyo requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. Se subió la respuesta al sistema con un día de retraso.

Acción: No se realizó plan de mejoramiento, sin embargo, se realizó una capacitación funcional a la persona encargada de manejar las PQRD.

12. Denuncias por posibles actos de corrupción

Tabla 11. Denuncias por posibles actos de corrupción

MES	No. DE PETICIÓN	ASUNTO	DEPENDENCIA	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA
ENERO	156102023	QUEJA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13/01/2023	23/01/2023
FEBRERO	653502023	DENUNCIA CONFLICTO DE INTERES OCI - EMP	SECRETARÍA JURÍDICA	7/02/2023	14/02/2023
FEBRERO	853142023	NO SE DONDE INTERPONER UNA DENUNCIA S	SECRETARÍA DE GOBIERNO	15/02/2023	16/02/2023
MARZO	1407062023	DESDE EL PASADO 19 DE ABRIL DE 2022 HEM	SECRETARÍA DE GOBIERNO	17/03/2023	21/03/2023

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Oficina de Gestión Social -PQRS

Según la tabla Nro.11, en el periodo objeto de análisis se recibieron cuatro (4) denuncias por posibles actos de corrupción, de las que se determina que la queja número 156102023 fue tratada por la Oficina de Control Disciplinario Interno, puesto que corresponde a posibles actos de corrupción y sobrecostos en el diseño y ejecución del contrato para la construcción del nuevo edificio de la Alcaldía de Los Mártires, a su vez, la queja número 653502023 fue trasladada por competencia a la Secretaría Jurídica Distrital; las referenciadas con los números 853142023 y 1407062023 se trasladaron por competencia a la Secretaría de Gobierno.

Actuación del Defensor del Ciudadano de la Empresa

La Empresa cuenta con la figura de Defensor del Ciudadano creada a través de la Resolución Nro. 275 de 2020, el cual se encuentra a cargo de la Subgerencia de Gestión Corporativa, dependencia que en el mes de febrero de 2023 presentó el informe 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.

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 la 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.

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 a la Subgerente de Gestión Corporativa como Defensora del Ciudadano de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C. A continuación, se presenta el análisis de algunas funciones del Defensor del Ciudadano según lo descrito en el informe anteriormente citado, que corresponde a la gestión efectuada en la anterior vigencia:

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

Se pudo constatar que el 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 2022 se encuentran la caracterización del proceso de Atención al Ciudadano en su versión final “CP-16 Caracterización Atención al Ciudadano V4”. La Empresa dentro de su presupuesto de funcionamiento dispone de personal vinculado a través de contrato individual de trabajo a término indefinido y de la planta global adscritos a la Oficina de Gestión Social, con orientación específica al seguimiento, análisis, elaboración de planes de acción y cumplimiento FT-132-V4 Página 3 de 13 normativo en materia de Atención al Ciudadano.

Dentro del Plan de Acción Institucional 2022 la Empresa tuvo incorporadas metas asociadas a proceso de Atención al Ciudadano.

Se evidencia que atendiendo lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción la Empresa cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 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 octubre **de 2022.**

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.

Se determina que 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 comunicación para 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.

- 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 FT-132-V4 Página 5 de 13 problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

De acuerdo con los informes mensuales generados por la Oficina de Gestión Social se relacionó 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 2022, con indicadores de gestión y encuestas de satisfacción.

- 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.**

La Defensora del Ciudadano en su informe comunica que se ha promovido al interior de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna clara y diligente, igualmente, que se resuelva de manera rápida y eficaz todas las solicitudes de competencia de la entidad con calidad, celeridad, y diligencia a las peticiones en los tiempos establecidos, conforme a la normativa actual vigente establecida en los procedimientos y procesos de Servicio al Ciudadano y los valores definidos en el código de integridad: Honestidad, Respeto, Diligencia y Justicia, asimismo, que los ciudadanos sean atendidos en condiciones acordes y optimas de manera continua.

- 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., presta el servicio de atención a la ciudadanía por medio de los canales con que actualmente cuenta (email, presencial, escrito, telefónico, redes, web); para garantizar la prestación del servicio.

- 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.**

Se evidencia la presentación del informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2022, el cual fue remitido a la Secretaría General a través del documento radicado número. S2022003184 de fecha 05 de agosto de 2022, y a la Veeduría Distrital a través del radicado S2022003185 del 05 de agosto de 2022.



Accesibilidad instalaciones físicas de la empresa

La Empresa gestionó los recursos para el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa de los Puntos de Atención al Ciudadano ubicados en la sede. Es importante señalar que desde la Subgerencia de Gestión Corporativa – rol de Defensor del Ciudadano, se atendió en conjunto con la Oficina de Gestión Social la visita de los funcionarios de la Veeduría Distrital con el fin de evaluar los avances de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

CONCLUSIONES

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

1. Se evidencia que para el presente semestre se presentó disminución de 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 mayo de 2023; sin embargo, se presentaron dos (2) respuestas con deficiencias en la publicación en el Sistema “Bogotá te Escucha”, siendo necesario desarrollar los respectivos planes de capacitaciones y sensibilización en temas de oportunidad.
2. 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, superando el semestre anterior donde el tiempo de respuesta fue de seis (6) días.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.



7. 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.
8. 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.
9. Se evidencia que para el primer semestre 2023, subió del 85% al 89% la calificación de la calidad y oportunidad de respuesta.

RECOMENDACIONES

1. La empresa tiene un referente interno de 8 días para el promedio de respuestas, determinando que para el presente período se obtuvo un registro de 9 días, superando el pasado semestre que fue de 6 días, por lo que se debe exigir mayor atención al cumplimiento exigido por la Empresa.
2. Se recomienda tener en cuenta y 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 poblacional.
3. Aunque el índice de oportunidad y calidad en las respuestas es satisfactorio, 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.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina de Control Interno



C.C. Subgerencia de Gestión Corporativa

Oficina de Gestión Social

Anexos: N/A

Elaboró: Edgar Efrén Mogollón Montañez- Contratista

Revisó: Karina Córdoba Acero- Contratista

Aprobó: N/A.





REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

--