

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** Juan Guillermo Jiménez Gómez  
Gerente General

María Cecilia Gaitán Roza  
Subgerente de Gestión Corporativa.

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

**Asunto: Seguimiento Veeduría Distrital al Informe Defensor del Ciudadano Vigencia 2022.**

Conforme los roles asignados a la Oficina de Control Interno, se procede al resumen ejecutivo del informe remitido por la Veeduría Distrital - Seguimiento Informe Defensor del Ciudadano - Vigencia 2022, así:

- **Introducción**

La Veeduría Distrital realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control preventivo. Además, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública.

Por lo anterior, la Veeduría solicitó a los servidores designados en todas las entidades del Distrito que informaran las acciones desarrolladas en el marco de sus funciones (según el Decreto 847 de 2019) durante el período enero a diciembre de 2022. Esto con el fin de hacer seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital.

Así mismo, teniendo en cuenta que la Secretaría General emitió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, se solicitó que se presentara la información siguiendo los parámetros establecidos en dicho documento.

En este informe, la Veeduría Distrital presenta un análisis de cada una de las entidades sobre el cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano. Con ello, la Entidad pretende identificar las acciones puntuales que los defensores vienen realizando al interior de cada una de las entidades del Distrito y que han aportado tanto a la implementación de la



Documento:  
26377

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

Este documento está firmado digitalmente, por  
JANETH VILLALBA MAHECHA en 2023-07-06 16:34:23  
Para descargar la versión digital firmada puede  
escanear el código QR o dirigirse a  
[https://gestiondocumental.eto.net.co/instancias/ERU\\_Proc/AZDigitalV6.0/ControlAdmin/./Descarga](https://gestiondocumental.eto.net.co/instancias/ERU_Proc/AZDigitalV6.0/ControlAdmin/./Descarga)



Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano- PPDSC, como al cumplimiento de la norma.

Con la elaboración de este documento, la Veeduría Distrital materializa la labor de control preventivo y aporta para que, a través de la implementación de los planes de acción, la figura del Defensor del Ciudadano sea más eficiente. Al mismo tiempo, busca que esta figura cumpla adecuadamente con su naturaleza como instancia independiente e imparcial y que contribuya a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía en Bogotá.

- **Marco Normativo**

La figura del Defensor del Ciudadano encuentra su fundamento en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el cual señala que la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y ésta se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998).

Por otra parte, el Decreto 371 de 2010, establece los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital; con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad y el fácil acceso a éstos.

Más adelante, el Decreto Distrital 197 de 2014, adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C, y en particular, en el parágrafo segundo del artículo 15, señala el papel de Defensor del Ciudadano como el garante y veedor en la ejecución y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Posteriormente, se emitió 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; es así como en su artículo 34, derogó el Decreto 392 de 2015.

- **Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor del ciudadano durante el período enero a diciembre de 2022**

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D, C, presentó los respectivos informes del Defensor del Ciudadano del primer y segundo semestre del 2022, sin embargo, se evidencia que no presentó el informe de buenas prácticas independiente y no incluyó la información de Buenas Prácticas dentro del informe del Defensor del Ciudadano.

- **Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.**

**Función Descripción de las acciones realizadas y lineamientos porcentajes de cumplimiento:**

- ✓ No se desarrollaron los demás lineamientos ni se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (descripción por lineamiento): 33.32%.
- ✓ No se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (descripción por lineamiento): 0%.
- ✓ Primera actividad: Realizó el ingreso de peticiones por mes.
- ✓ No se desarrollaron los demás lineamientos ni se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (descripción por lineamiento): 20%
- ✓ No se desarrollaron los demás lineamientos ni se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (descripción por lineamiento): 50%
- ✓ La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá DC, adelantó un total de un lineamiento del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. - No entregó informe de buenas prácticas: 50%
- ✓ No se realizaron conclusiones ni recomendaciones por parte de la Empresa.
- ✓ No se presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.
- ✓ El informe debe incluir la gestión de cada uno de los lineamientos de manera independiente. Igualmente, utilizar el formato implementado.
- ✓ Se recomienda a la Empresa: Presentar el informe de buenas prácticas en formato independiente, en el cual se explique de manera clara y precisa las buenas prácticas ejecutadas por la entidad. Estas deben estar sustentadas por cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.

**Conclusiones y/o Recomendaciones Generales para las entidades del Distrito:**

- Se evidencia que el 85% de las entidades distritales han adoptado los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual fue elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de

Bogotá en 2021. Esto representa un incremento de 6 puntos porcentuales para el 2022 en relación con la vigencia 2021.

- La figura del Defensor del Ciudadano ha carecido de protagonismo en las entidades, no hay una clara división entre las funciones que desarrolla el área u oficina de servicio al ciudadano y el funcionario al que se ha delegado las funciones del defensor de la ciudadanía. Del mismo modo, esta situación se agudiza cuando las funciones del defensor de la ciudadanía recaen en los directivos que orgánicamente tienen a su cargo el proceso de PQRS en su entidad.
- De acuerdo con los informes presentados no es claro en qué funciones y lineamientos hay una intervención directa del defensor del ciudadano, su relación con las demás dependencias de la entidad y que efectividad tiene esta figura con la planeación y organización de esta.
- Frente a las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 y reglamentadas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, las entidades distritales han avanzado en lo relacionado a la promoción de canales de atención y uso de las Tic, estrategias de promoción de derecho y deberes, análisis del consolidado de PQRS y articulación del área de servicio al ciudadano con las demás dependencias. También, se evidencia avance en lo relacionado con las acciones para dar cumplimiento con las disposiciones normativas al responder a las PQRS (por ejemplo, la realización de mesas de trabajo, alertas tempranas y la integración de los directivos de las entidades en estas actividades).
- Las entidades distritales han hecho un esfuerzo presupuestal para dar continuidad a los procesos de servicio al ciudadano, no solo en el factor del recurso humano, sino también, en el aspecto físico de accesibilidad e inclusión para toda la ciudadanía. Lo mismo ocurre con la contratación de personas con la formación y capacitación necesarias para atender a la población con algún tipo de discapacidad.
- La gran mayoría de los informes presentados por las entidades se limitan simplemente a una recopilación de datos e informes ya presentados a lo largo del año. Por este motivo, no es posible diferenciar el papel del defensor del ciudadano en la entidad y determinar su importancia.
- Es importante que las Entidades revisen e implementen las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores, dado que se siguen evidenciando las mismas fallas u omisión de información en los reportes actuales.
- Se reitera presentar el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano y en el cual se incluya la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente. Así mismo, utilizar el formato apropiado.



- Frente al informe de buenas prácticas, se insiste en la necesidad de presentarlo de manera independiente al Informe de Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital, ya que este debe tener los soportes requeridos frente a la aplicación de estas prácticas y estar sustentado por cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.
- Las buenas prácticas son el instrumento idóneo de los defensores del ciudadano de las entidades distritales para lograr una mejor interacción de las dependencias de las entidades con el área de servicio al ciudadano. Estas acciones pueden ser replicadas en toda la entidad, además de ser un indicador positivo frente al trabajo de los defensores del ciudadano del Distrito Capital.
- Las actuaciones del defensor del ciudadano son escasas con referencia a la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar la dependencia de servicio a la ciudadanía dentro de sus áreas misionales.

Atentamente,

**Janeth Villalba Mahecha**  
Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo: Informe original, para efectos consulta.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Mogollón	Contratista	Oficina Control Interno.	
Revisó:	Karina Córdoba Acero- Orlando Torres Malaver	Contratista	Oficina Control Interno	
Aprobó:	N/A	N/A		
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				



# REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

--