



COMUNICACIÓN INTERNA

Para: Carlos Felipe Reyes Forero
Gerente General

Javier Antonio Villarreal Villaquirán
Subgerente de Gestión Corporativa

Jorge Andrés Viasus Salamanca
Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

De: Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina Control Interno

Asunto: **Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “Bogotá Te Escucha” – Segundo Semestre de 2024.**

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 2024.

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 segundo semestre de 2024, conforme a los reportes del Sistema Distrital de PQRS.



Documento:
436836



Este documento está firmado digitalmente, por Janeth Villalba Mahecha en 2025-02-11 14:51:11. Para descargar la versión digital firmada puede escanear el código QR o dirigirse a https://gestiondocumental.eto.net.co/instancias/ERU_Prod/AZDigitalV6.0/ControlAdmin/BajarArchivo.php?ArId=436836





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”.
- 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 2024, conforme a los datos entregados por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales de la Empresa allegadas por el Sistema Distrital de PQRS.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado para el segundo semestre de 2024.

1. Peticiones por tipología recibidas en el período.

Las tipologías de las peticiones recibidas durante el periodo analizado corresponden a: Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Solicitud de acceso a la información, Consulta, Queja, Solicitud de copia, Reclamo , Denuncia por actos de corrupción , y Felicitaciones.

El comportamiento de las diferentes tipologías se visualizan en siguiente tabla, así:

Tabla 1. Peticiones por tipología recibidas en el período en análisis.

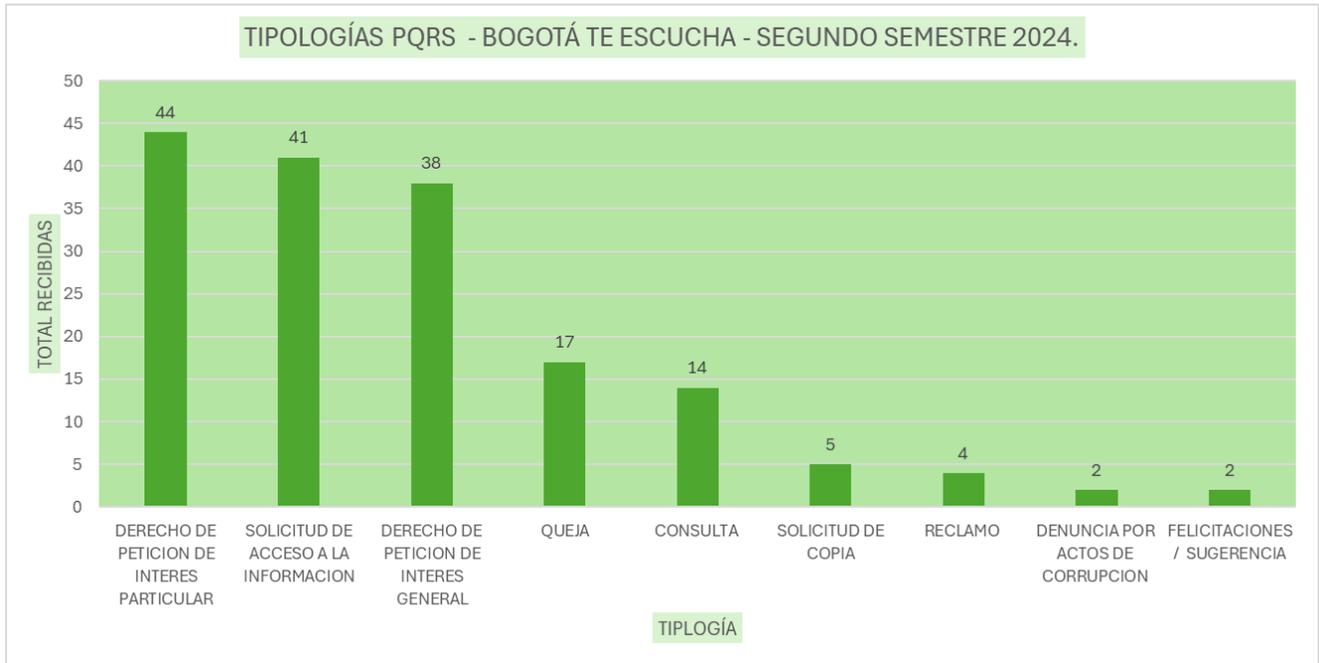




TIPOLOGÍAS PQRS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.								
TIPLOGÍA	JU L	AGO S	SEP T	OC T	NO V	DI C	TOTAL RE- CIBIDAS	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5	8	11	5	7	8	44	26 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	3	9	8	5	8	41	25 %
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	3	4	19	6	2	38	23 %
QUEJA	2	3	1	2	4	5	17	10 %
CONSULTA	1	8	1	1	1	2	14	8 %
SOLICITUD DE COPIA	2	0	0	0	1	2	5	3 %
RECLAMO	0	0	1	0	3	0	4	2 %
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	0	0	1	0	2	1 %
FELICITACIONES / SUGERENCIA	0	1	0	0	1	0	2	1 %
TOTALES	23	26	27	35	29	27	167	100 %

Fuente: - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Gráfica 1. Peticiones por tipología recibidas en el período en análisis.



Fuente: Elaboración propia OCI.

En la tabla 1 y gráfica 1, se presenta el comportamiento mensual de las PQRS del segundo semestre de 2024 por tipo de trámite, determinando que el mayor porcentaje fue para los derechos de petición de interés particular con el 26% (44 de 167 peticiones), seguido de las solicitudes de acceso a la información con el 25% (41 de 167 peticiones), en tercer lugar, los derechos de petición de interés general con el 23% (38 de 76 peticiones), y las demás tipologías por debajo o igual al 10% (17 o menos de 167 peticiones).

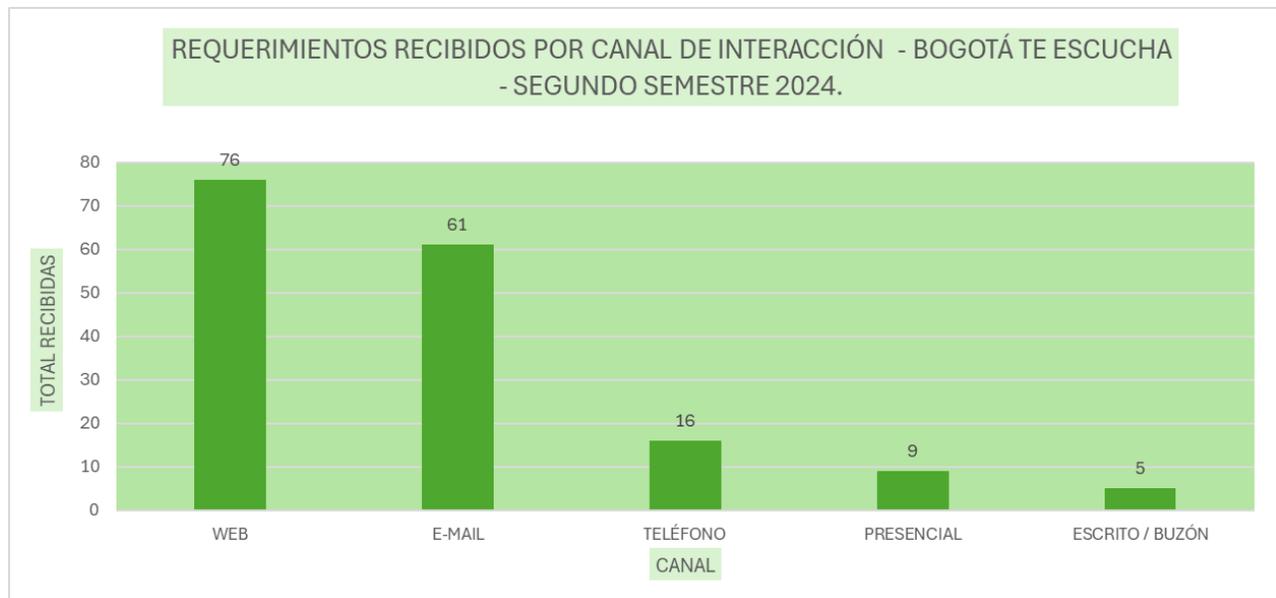
2. Canales de interacción.

Tabla 2. Canales de interacción.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCIÓN - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.									
CANAL	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL RECIBIDAS	%	
WEB	10	15	12	12	15	12	76	46	%
E-MAIL	8	8	8	20	7	10	61	37	%
TELÉFONO	3	0	5	2	2	4	16	10	%
PRESENCIAL	2	1	2	1	2	1	9	5	%
ESCRITO / BUZÓN	0	2	0	0	3	0	5	3	%
TOTALES	23	26	27	35	29	27	167	100	%

Fuente: - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Gráfica 2. Canales de interacción.



Fuente: Elaboración propia OCI.



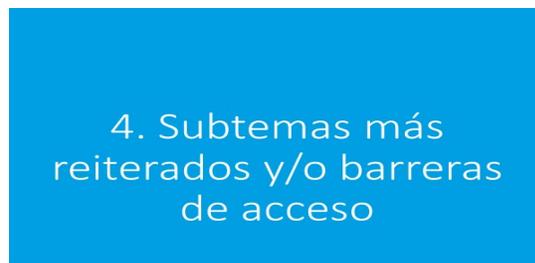
La tabla 2 y gráfica 2, indican que, en el segundo semestre de 2024, el canal más utilizado fue Web con el 46%, (76 de 167 requerimientos recibidos), segundo E-mail con el 37% (61 de 167 requerimientos recibidos), seguido por teléfono con un 10% (16 de 167 requerimientos recibidos), y las demás están por debajo o igual al 5% (9 o menos de 167 requerimientos recibidos).

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.



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 **SI** se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

Bogotá te escucha | Sistema Distrital de Quejas y Soluciones | BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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 (%)

Bogotá te escucha | Sistema Distrital de Quejas y Soluciones | BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

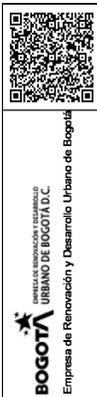


Tabla 3. Subtemas objeto de solicitudes.

SUBTEMAS OBJETO DE SOLICITUDES - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.									
SUBTEMA	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL RECI-BIDAS	%	
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS - COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	12	5	8	24	23	5	77	48	%
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	1	4	1	11	2	1	20	12	%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	9	1	2	0	1	4	17	11	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA / SUBSIDIOS	1	1	2	5	1	3	13	8	%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION / COMUNICACIONES / CONFLICTO INTERESES	0	5	2	1	2	1	11	7	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO / INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES	0	2	4	0	2	3	11	7	%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	0	1	2	0	1	7	4	%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0	0	1	0	0	2	1	%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	0	0	1	0	0	0	1	1	%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	0	0	0	0	1	0	1	1	%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	0	0	0	0	1	0	1	1	%
TOTALES	27	18	21	44	33	18	161	100	%

Fuente: - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Los subtemas más reiterados en las PQRS recibidas en el periodo están encabezados por: Banco de tierras, banco de programas y proyectos sobre contratos con el 48% (77 de 161 requerimientos), seguido por Administración Compra y Adquisición de Predios con el 12% (20 de 161 requerimientos, y Temas de contratación información sobre contratos con participación del 11% (17 de 161 requerimientos): las restantes igual o por debajo del 8% (13 o menos de 161 requerimientos).



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.

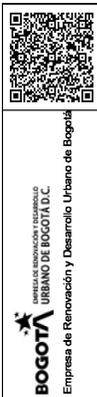
4. *Trasladados por falta de competencia.*

Los traslados por competencia, se realizaron en el marco delo dispuesto en el artículo 21 de la 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”.

Tabla 4. Peticiones trasladadas por falta de competencia

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.									
ENTIDAD	JUL	AGO S	SEP T	OC T	NO V	DI C	TOTAL RECIBIDAS	%	
SD GOBIERNO	5	2	2	4	6	6	25	26	%
SD PLANEACIÓN	2	5	3	3	2	3	18	19	%
SD HÁBITAT	1	1	1	6	3	0	12	13	%
IDU	1	1	0	2	6	2	12	13	%
SD AMBIENTE	1	0	1	0	0	3	5	5	%
ENTIDAD NACIONAL	1	1	0	1	1	1	5	5	%
MSP	0	0	0	0	1	2	3	3	%
SD CULTURA	0	1	1	0	0	0	2	2	%
METRO	0	1	0	0	1	0	2	2	%
EAAB	0	1	0	0	0	0	1	1	%
CATASTRO	1	0	0	0	0	0	1	1	%
SD HACIENDA	0	0	1	0	0	0	1	1	%
TRANSMILENIO	0	0	1	0	0	0	1	1	%
SD INTEGRACIÓN SOCIAL	0	0	1	0	0	0	1	1	%
IDPC	1	0	0	0	0	0	1	1	%
IPES	1	0	0	0	0	0	1	1	%
DADEP	0	0	0	1	0	0	1	1	%
IDRD	0	0	0	0	0	1	1	1	%
SECRETARÍA GENERAL	0	0	0	0	0	1	1	1	%
UAESP	0	0	0	0	0	1	1	1	%
UMV	0	0	0	0	0	1	1	1	%
TOTALES	14	13	11	17	20	21	96	100	%

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.



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 96 solicitudes trasladadas, las entidades a las que más se remitieron las peticiones fueron: La Secretaría Distrital de Gobierno con el 26% (25 de 96 traslados), luego la Secretaría Distrital de Planeación con el 19% (18 de 96 traslados), y en tercer lugar la Secretaría Distrital del Hábitat y el IDU con el 13% (12 de 96 traslados), el resto igual o por debajo del 5% (5 o menos de 96 traslados).

5. Subtema Veedurías Ciudadanas.

Durante el segundo semestre de 2024, se reportaron 2 solicitudes relacionadas con veedurías ciudadanas, así:

- Julio: Nos habían citado según programación para avances de los dos edificios pero hace algunos meses únicamente nos han citado para avances del edificio de mantenimiento por lo cual solicito respetuosamente información sobre el estado actual de la construcción del edificio de Siberia por lo cual solicito la siguiente información cuales fueron las razones por las cuales se suspendieron las obras del edificio de Siberia. cuando se prevé reanudar los trabajos de construcción. han realizado algún cambio en los planos o diseños original del proyecto? ¿cómo afecta esta demora los plazos de entrega previstos inicialmente. si ya se cuenta con un nuevo contratista para continuar las obras suspendidas. sí es así cual es el monto de la nueva adición al contrato ¿cuál sería el nuevo cronograma para inicio y entrega del edificio? nuestro interés es presentar respecto a las obras solicitud de información agradecemos respuesta María Helena Becerra CC. 41698162 correo anele.395 celular 3014614046 dirección carrera 72 b # 8b 58. localidad 8 Kennedy barrio Bavaria. enviado desde correo para Windows.
- Agosto: No se presentó ninguna petición con el subtema Veedurías Ciudadanas.
- Septiembre: 4339332024 Como Veeduría Ciudadana para el Plan de Ordenamiento Territorial POT, para la localidad de Barrios Unidos solicitamos por favor información del estado actual y/o documentos de los procesos, presentaciones, tramites que tenga a la fecha como operador urbano que es RenoBo de: 1. Actuación Estratégica Calle 72 2. Actuación Estratégica Chapinero 3. Actuación Estratégica Río Negro 4. Actuación Estratégica Campin 7 de Agosto 5. Plan Parcial Calle 72.
- Octubre: 4339332024 Renobo Derecho de petición Solicitud de información de los documentos y el estado de los procesos tramites en curso de las Actuaciones Estratégicas Priorizadas que afectan total o parcialmente a la Localidad de Barrios Unidos siendo estas Rionegro, Calle 72, Chapinero y Campin -7 de Agosto - POT 555-2021 y adicionalmente el plan parcial calle 72.
- Noviembre: Para este periodo no se presentaron peticiones con el subtema Veedurías Ciudadana.



- Diciembre: Para este periodo no se presentaron peticiones con el subtema Veedurías Ciudadana.

6. Peticiones cerradas en el período.

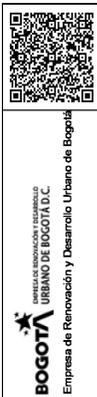
Tabla 5. Peticiones cerradas segundo semestre de 2024.

PETICIONES CERRADAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.									
ENTIDAD	JU L	AGO S	SEP T	OC T	NO V	DI C	TOTAL RE- CIBIDAS	%	
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	8	4	2	14	6	2	36	22	%
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	1	1	3	14	7	2	28	17	%
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	3	2	1	8	5	2	21	13	%
DIRECCION DE CONTRATACION	6	1	2	1	1	5	16	10	%
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	5	2	4	1	2	1	15	9	%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	2	4	0	1	0	9	6	%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	0	0	0	0	4	4	8	5	%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	3	1	1	0	0	5	3	%
GERENCIA GENERAL	1	0	0	2	2	0	5	3	%
DIRECCION FINANCIERA	0	0	1	0	2	1	4	2	%
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	0	1	0	2	1	0	4	2	%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	1	0	0	0	2	1	%
OFICINA JURIDICA	1	0	1	0	0	0	2	1	%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	0	1	0	2	1	%
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	0	0	0	1	1	0	2	1	%
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	0	1	1	%
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	0	0	0	0	0	1	1	1	%
TOTALES	27	18	21	44	33	18	161	100	%

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

El total de peticiones cerradas en el período fue de 161, distribuidas como aparece en la tabla anterior. Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre fueron: Dirección Técnica de Gestión Predial con el 22% (36 de 161 requerimientos cerrados), Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana con el 17% (28 de 161 requerimientos cerrados) y la Subgerencia de Ejecución de Proyectos con el 13% (21 de 161 requerimientos cerrados); las demás están igual o por debajo al 10% (16 o menos de 161 requerimientos cerrados).

7. Tiempo promedio de respuesta por Tipología y por Dependencia.



En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Empresa, durante los meses de julio a septiembre de 2024, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta. La información presentada en los totales de la tabla, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia, igualmente, su fuente y presentación, corresponden al reporte generado por el aplicativo Bogotá Te Escucha para cada mes analizado.

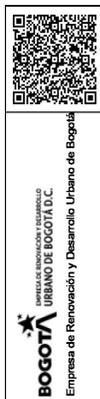
Tabla 6.1 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – julio 2024

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION		8	2	5		4
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL			7	5	2	5
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		11				11
GERENCIA GENERAL	6					6
OFICINA JURIDICA				7		7
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		10	10			10
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA			5			5
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION			5	7		7
Total general	6	10	5	6	2	6

Fuente: Reporte julio de 2024 - Bogotá Te Escucha - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Análisis: Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de ocho días (8) días en el mes de junio a seis (6) días en el mes de julio de 2024.

Tabla 6.2 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – agosto 2024.



DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION								9	9
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL				14					14
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA				2					2
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1				1				1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		12							12
OFICINA DE CONTROL INTERNO			13						13
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES				2					2
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS						14	12		13
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA			13	10					12
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION						13		9	11
Total general	1	12	13	10	1	14	12	9	9

Fuente: Reporte agosto de 2024 - Bogotá Te Escucha - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Análisis: Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, subió de seis (6) días en el mes de julio a nueve (9) días en el mes de agosto de 2024.

Tabla 6.3 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – septiembre 2024.

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION		11		6	9
DIRECCION FINANCIERA		15			15
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		6			6
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		6		7	6
Oficina Asesora de Relacionamiento y Comunicaciones				6	6
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		5			5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			15		15
OFICINA JURIDICA				9	9
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		11			11
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		7			7
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	14			6	10
Total general	14	8	15	7	8

Fuente: Reporte septiembre de 2024 - Bogotá Te Escucha - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Análisis: Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajo de nueve (9) días en el mes de agosto a ocho (8) días en el mes de septiembre de 2024.

Tabla 6.4 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – octubre 2024.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION				5	5
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS				10	10
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		6	12		11
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		9	11	8	9
GERENCIA GENERAL				8	8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		5			5
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES		9	7		8
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		6	11	8	10
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	12				12
Total general	12	8	11	8	10

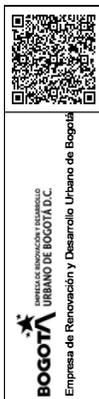
Fuente: Reporte octubre de 2024 - Bogotá Te Escucha - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Análisis: Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, subió de ocho días en el mes de septiembre a diez (10) días en el mes de octubre de 2024.

Tabla 6.5 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – noviembre 2024.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICI. COPIA	SUGERENCIA	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	10	11	7				10
DIRECCION DE CONTRATACION		7					7
DIRECCION FINANCIERA				3	4		4
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS		13					13
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		10	15	6			10





DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	16	13	7	4		13	9
GERENCIA GENERAL			18	7			13
OFICINA DE CONTROL INTERNO		4					4
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES			9				9
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		13	10	10			10
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA				8			8
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION		15	1				8
Total general	12	10	9	6	4	13	9

Fuente: Reporte noviembre de 2024 - Bogotá Te Escucha - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Análisis: Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de diez (10) días en el mes de octubre a nueve (9) días en el mes de noviembre de 2024.

Tabla 6.6 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – diciembre 2024.

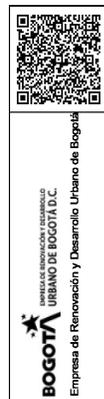
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	15	10				12
DIRECCION DE CONTRATACION		8	5		4	7
DIRECCION FINANCIERA				5		5
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL		7				7
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		12				12
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA				4		4
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		14		6		10
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	5					5
Total general	10	10	5	5	4	8

Fuente: Reporte diciembre de 2024 - Bogotá Te Escucha - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Análisis: Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de nueve (9) días en el mes de noviembre a ocho (8) días en el mes de diciembre de 2024.

Tabla 6.7 Tiempo promedio de respuesta por tipología – segundo semestre 2024.

TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.						
TIPOLOGÍA	PROMEDIO MENSUAL - DÍAS DE RESPUESTA					
	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTI-	5	10	8	11	9	10



CULAR						
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	9	7	8	6	5
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10	13	14	8	10	N/A
CONSULTA	6	1	N/A	12	12	10
QUEJA	N/A	14	15	N/A	N/A	5
SOLICITUD DE COPIA	2	N/A	N/A	N/A	4	4
RECLAMO	N/A	12	N/A	N/A	N/A	N/A
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	N/A	12	N/A	N/A	N/A	N/A
FELICITACIONES	N/A	1	N/A	N/A	N/A	N/A
PROMEDIO DE REPUESTA EN DÍAS POR MES	6	9	8	10	9	8
PROMEDIO DE REPUESTA EN DÍAS SEGUNDO SEMESTRE 2024	8					

Fuente: Elaboración propia OCI.

Análisis: El tiempo promedio de gestión de las respuestas, para el segundo semestre de 2024, es de 8 días, manteniéndose en un rango satisfactorio (ver calidad y oportunidad en las respuestas).

8. Participación por localidad.

La siguiente tabla (7) y gráfica (3) muestran la participación de las peticiones recibidas por cada una de las localidades de la ciudad, donde sobresalen las que no reportan dirección con el 90% (150 de 167 requerimientos recibidos), seguida la Localidad 19 – Ciudad Bolívar con el 3% (5 de 167 requerimientos recibidos), y la Localidad 10 – Engativá con el 2% (4 de 167 requerimientos recibidos). Para las restantes localidades la injerencia es igual o menor al 1% (2 o menos de 167 requerimientos recibidos).

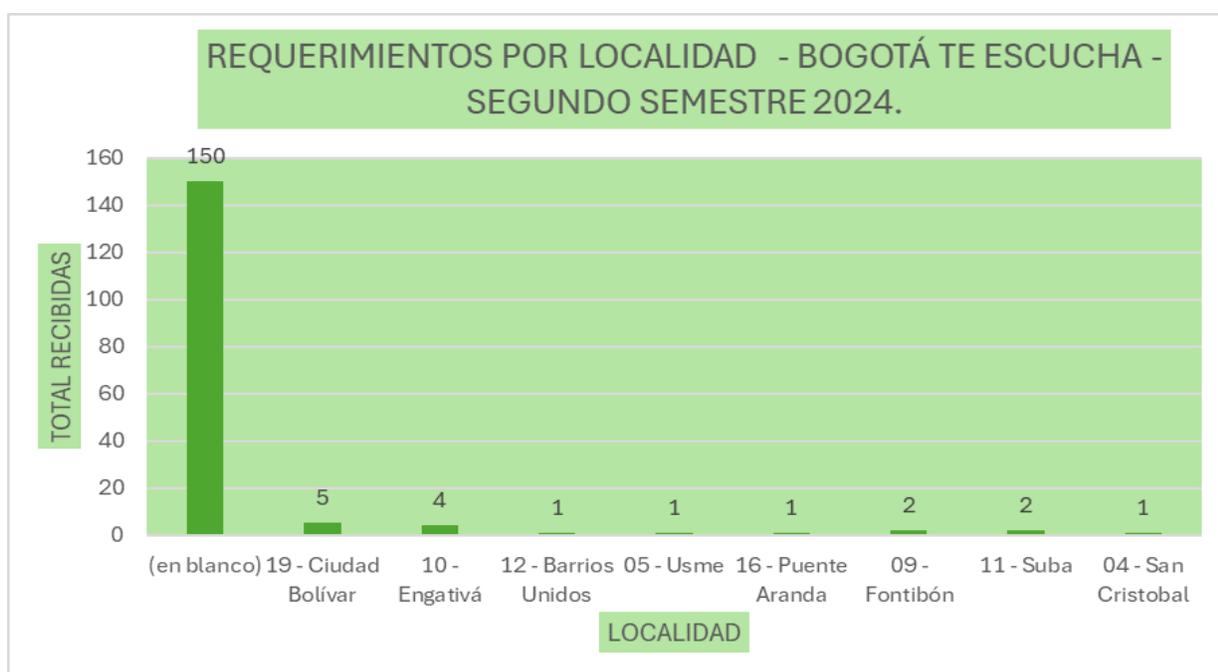
Tabla 7. Requerimientos por localidad.

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.									
LOCALIDAD	JUL	AGOS	SEP T	OCT	NOV	DIC	TOTAL RECIBIDAS	%	
(en blanco)	20	23	23	33	26	25	150	90	%
19 - Ciudad Bolívar	1	2	1	0	1	0	5	3	%
10 - Engativá	1	0	1	1	1	0	4	2	%

12 - Barrios Unidos	1	0	0	0	0	0	1	1	%
05 - Usme	0	1	0	0	0	0	1	1	%
16 - Puente Aranda	0	0	1	0	0	0	1	1	%
09 - Fontibón	0	0	1	0	1	0	2	1	%
11 - Suba	0	0	0	0	0	2	2	1	%
04 - San Cristobal	0	0	0	1	0	0	1	1	%
TOTALES	23	26	27	35	29	27	167	100	%

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Gráfica 3. Requerimientos por localidad.



9. Participación por estrato y tipo de requirente.

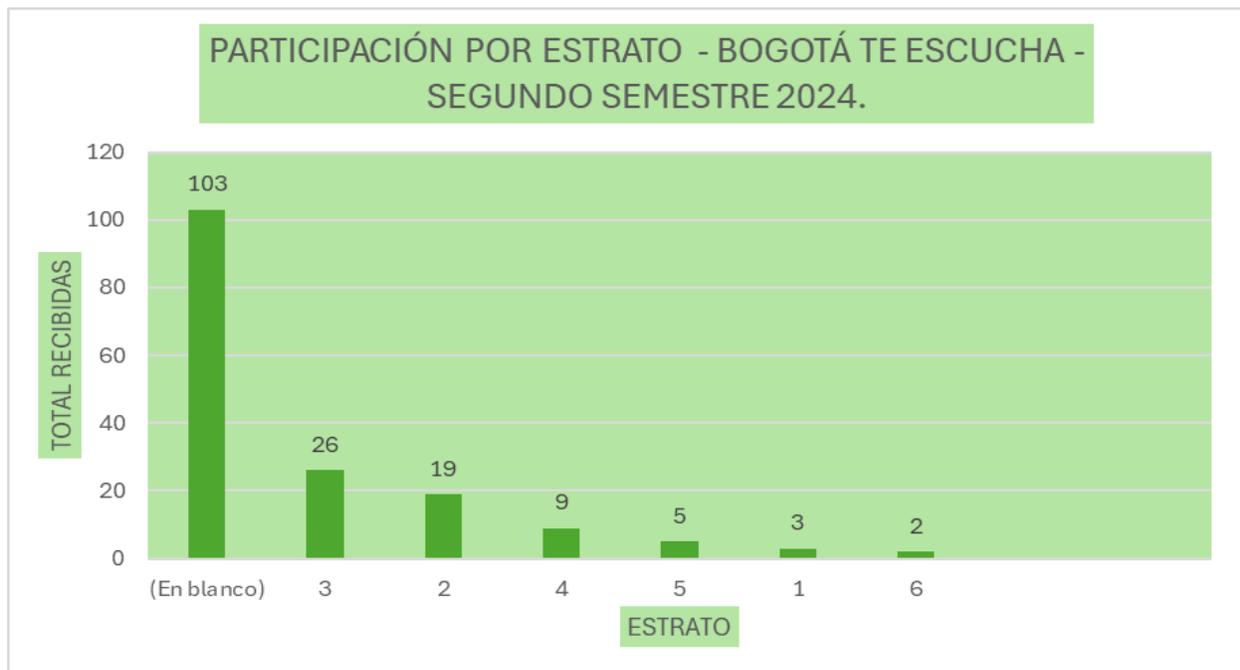
Tabla 8. Participación por estrato

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.									
ESTRATO	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL RECIBIDAS	%	
(En blanco)	19	17	17	22	14	14	103	62	%
3	2	3	4	5	4	8	26	16	%

2	1	5	2	4	6	1	19	12	%
4	0	1	2	1	3	2	9	6	%
5	0	0	2	0	1	2	5	4	%
1	1	0	0	1	1	0	3	3	%
6	0	0	0	2	0	0	2	2	%
TOTALES	23	26	27	35	29	27	167	100	%

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Gráfica 4. Participación por estrato.



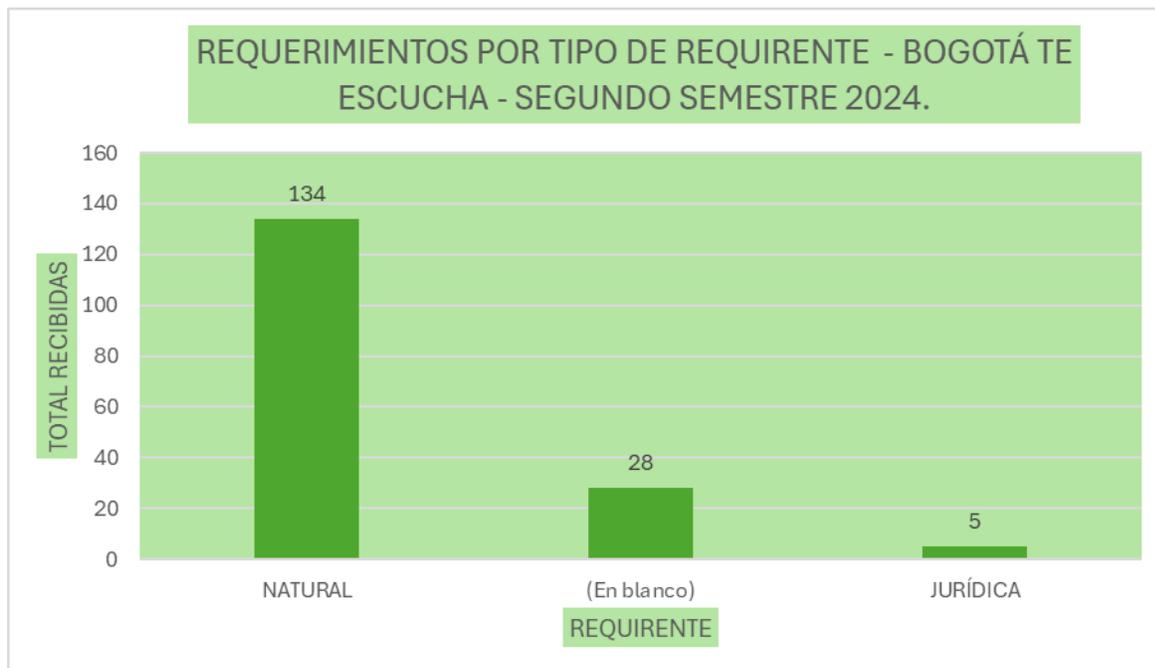
La tabla Nro. 8 y gráfica No 4 evidencian que, en su mayoría los peticionarios no diligencian la casilla del campo de datos demográficos quedando en blanco en un 62% de los casos (103 de 167 requerimientos recibidos). Por su parte, el estrato 3 participa con un 16% (26 de 167 requerimientos recibidos), el estrato 2 con el 12% (19 de 167 requerimientos recibidos). Los estratos 1, 4, y 5 intervienen con índices menores o iguales al 6% (9 o menos de 167 requerimientos recibidos).

Tabla 9. Tipo de requirente

REQUERIMIENTOS POR TIPO DE REQUIRENTE - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.								
REQUIRENTE	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL RECIBIDAS	%
NATURAL	17	17	20	28	25	27	134	80 %

(En blanco)	6	8	6	4	4	0	28	17	%
JURÍDICA	0	1	1	3	0	0	5	3	%
TOTALES	23	26	27	35	29	27	167	100	%

Gráfica 5. Tipo de requirente.

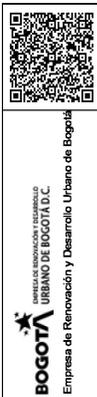


Fuente: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

La tabla Nro. 9 y gráfica No 5 indican que las personas naturales registran un 80% (134 de 167 requerimientos recibidos) en la participación del período evaluado, seguida por peticionarios anónimos – en blanco con el 17% (28 de 167 requerimientos recibidos). Las personas jurídicas participan con el 3% (5 de 167 requerimientos recibidos).

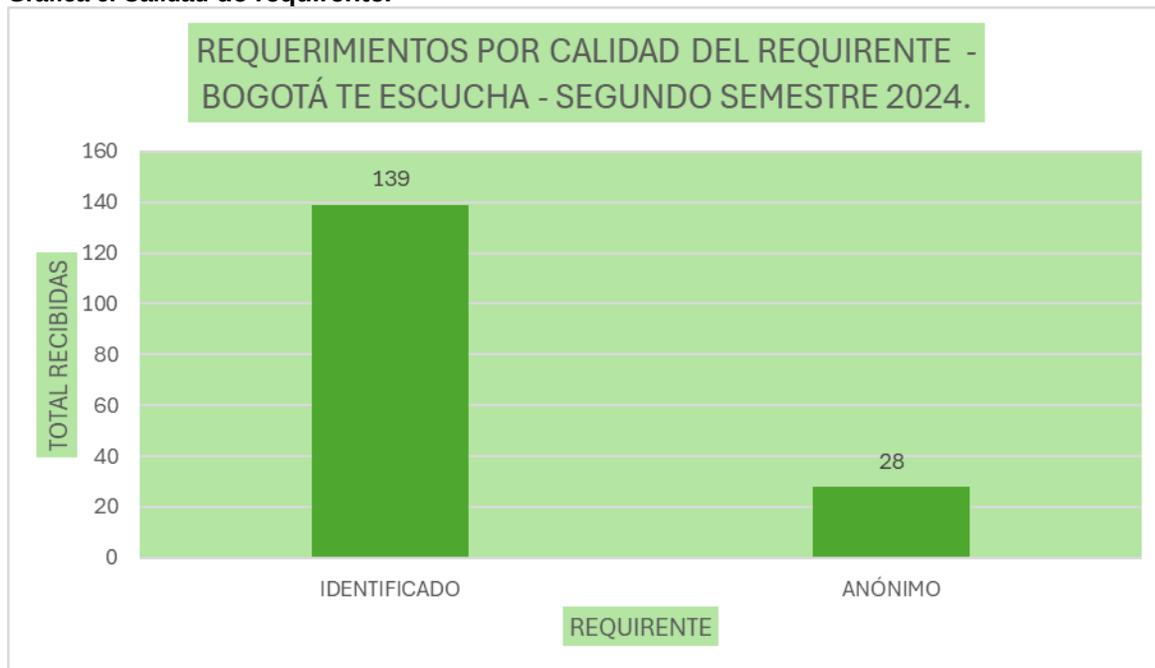
Tabla 10. Calidad de requirente

REQUERIMIENTOS POR CALIDAD DEL REQUIRENTE - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2024.								
REQUIRENTE	JUL	AGOS	SEP T	OC T	NO V	DI C	TOTAL RECIBIDAS	%



IDENTIFICADO	17	18	21	31	25	27	139	83	%
ANÓNIMO	6	8	6	4	4	0	28	17	%
TOTALES	23	26	27	35	29	27	167	100	%

Gráfica 6. Calidad de requirente.



Fuente: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

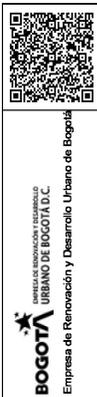
La tabla Nro. 10 y gráfica No 6 muestran que, de las 167 peticiones recibidas en el período, 139 personas se identificaron con sus datos, representando un 83% de los casos, frente a los anónimos, fueron 28 personas, que equivalen a un 17%.

DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN.

Las dos (2) denuncias por acto de corrupción que se relacionan en las Tipologías recibidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, fueron tratadas directamente por la Oficina de Control Disciplinario Interno, ya que las mismas por los parámetros y competencias establecidas, no son direccionadas a la Oficina de Atención al Ciudadano sino directamente a la OCDI.

La OCDI informa que se presentaron entre los meses de julio a diciembre de 2024, tres (3) denuncias catalogada por actos de corrupción, dos (2) de ellas fueron presentadas en el sistema de "Bogotá te escucha" y la tercera remitida por competencia por la Dirección de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica.

El seguimiento a las dos (2) denuncias por acto de corrupción que atañen al presente informe, cuentan con el siguiente tratamiento por parte de la OCDI:





SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN PRESENTADAS EN LOS MESES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024 BOGOTÁ TE ESCUCHA				
No.	Fecha de llegada	Radicado	Denunciante	Hechos
1	23/07/2024	Radicado SDQS Bogota te escucha No. 3506062024	Anónimo	Denuncia catalogada por el Ciudadano anónimo por presuntas irregularidades en materia de contratación en la Subgerencia de Ejecución de Proyectos de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
Fecha de respuesta	Radicado de Salida	Remisión por competencia	Procesos iniciado en la Oficina de Control Disciplinario interno	Seguimiento Tercer Cuatrimestre año 2024
30/07/2024	Se envió respuesta por la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha". Radicado de la Empresa No. S2024003053 de fecha 30 de julio de 2024 y se notifico mediante aviso No. 2 de 2024, se fijo desde el 8 al 14 de agosto de 2024.	NO	SI. Se expidió auto de apertura de indagación previa dentro del Expediente No. 008-2024.	1. La Oficina de Control Disciplinario Interno expidió Auto de Apertura de Indagación Previa y se decretaron pruebas de oficio dentro del expediente No. 008-2024 de fecha 30-07-2024. 2. Oficina se encuentra evaluando la etapa de indagación previa dentro del expediente No. 008-2024, (Proceso tiene reserva de la etapa).

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.

SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN PRESENTADAS EN LOS MESES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024 BOGOTÁ TE ESCUCHA				
No.	Fecha de llegada	Radicado	Denunciante	Hechos
2	16/08/2024	Radicado SDQS Bogota te escucha No. 3811452024	Anónimo	Denuncia catalogada por el Ciudadano anónimo como actos de corrupción relacionados con la contratación de asesores con altos honorarios, por la no renovación de contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión del personal antiguo y por las presuntas amenazas de despido a los funcionarios de planta en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
Fecha de respuesta	Radicado de Salida	Remisión por competencia	Procesos iniciado en la Oficina de Control Disciplinario interno	Seguimiento Tercer Cuatrimestre año 2024
9/09/2024	Se envió respuesta por la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha. Radicado de la Empresa No. S2024003578 de fecha 9 de septiembre de 2024.	NO	No Se expidió auto inhibitorio dentro del Expediente No. 009-2024	La Oficina de Control Disciplinario Interno profirió Auto Inhibitorio dentro del expediente No. 009-2024 de fecha 9-09-2024 por considerar improcedente iniciar actuación disciplinaria, se evidencia que la misma hace referencia a hechos que son difusos y no se allegan o informan los medios probatorios con que cuenta, por lo tanto, la denuncia catalogada como acto de corrupción por el ciudadano anónimo no es clara. Se envió respuesta por correo electrónico certificado, (PROCESO TERMINADO).

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.

ACTUACIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE LA EMPRESA, CUARTO TRIMESTRE 2024.

En atención al 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 y a 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, el Defensor del Ciudadano para la vigencia 2024, presentó los siguientes informes con recomendaciones a la Gerencia, dentro de las cuales sobresalen:

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE ENERO A JUNIO 2024:

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.

- *En Cumplimiento con el rol de Defensor del Ciudadano, se recomienda generar estrategias que fomenten la participación e impulsen la interacción, la accesibilidad y la transparencia de manera constante al interior de la Empresa con la creación permanente de respuestas que sean claras, efectivas y que cumplan con los tiempos establecidos con el propósito de que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna y diligente.*
- *Para efectos de dar cumplimiento, se recomienda: generar cualificación con sesiones de Co- creación desde talleres participativos y de formación colaborativa con capacitación en temas de redacción con todas las áreas de la Empresa para asegurar se atienda de manera efectiva los requerimientos de los ciudadanos y de esta manera mejorar la calidad del servicio, tiempos de respuesta y atender las necesidades de la ciudadanía.*
- *Igualmente, se recomienda generar un sistema de retroalimentación y mejora continua al interior de la empresa, creando nuestro propio Laboratorio de Simplicidad con el objeto de mantener las buenas prácticas con la interacción de las acciones realizadas en donde se busca mantener eficacia en los documentos generados y que estos continúen incluyendo un lenguaje claro, sencillo y útil en los procesos dirigidos a la ciudadanía.*
- *Se recomienda implementar un multicanal de atención virtual (Chat, Click to Call con Video llamada y WhatsApp) que permita la generación de experiencia en tiempo real en atención y respuesta a los ciudadanos; por eso se recomienda crear una aplicación enlazada a la página de la Empresa donde los ciudadanos puedan enviar sus preguntas y recibir notificaciones sobre el estado de sus requerimientos.*

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 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.*

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO SEMESTRE JULIO A DICIEMBRE 2024.

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.

- *El Defensor del Ciudadano en cumplimiento con el rol designado, recomienda dar continuidad a las estrategias que fomentan la atención de calidad, la participación e impulsan la interacción, la accesibilidad y la transparencia de manera constante en la Empresa, desde la creación permanente de respuestas que sean claras, efectivas y que cumplan con los tiempos establecidos con el propósito de que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna y diligente.*
- *Por lo anterior y con el propósito de dar cumplimiento, se recomienda: mantener la cualificación de los colaboradores de la Empresa con sesiones de Co-creación desde talleres participativos y de formación colaborativa con capacitación en temas de redacción con todas las áreas de la Empresa.*
- *Igualmente, se recomienda que en el Plan de Comunicaciones se agregue una estrategia y actividad que permita proporcionar información constante a la ciudadanía sobre los proyectos de la Empresa, de esta manera se podrá establecer canales de comunicación y participación sobre el impacto que genera en el desarrollo y puesta en marcha de estos proyectos, creando de esta manera una articulación distrito y ciudadanía.*
- *Se recomienda establecer alianzas estratégicas con organizaciones comunitarias, empresas privadas e instituciones académicas. Esto fortalecerá la interacción entre la Empresa y la ciudadanía, fomentando la participación ciudadana y generando oportunidades de innovación y mejora en la prestación de los servicios de la Empresa y en su toma de decisiones. Además, estas alianzas proporcionarán acceso a recursos y conocimientos que beneficiarán a ambas partes.*

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



- *La Empresa cumple con las normas vigentes en la atención a las solicitudes ciudadanas, brindando respuestas claras y coherentes dentro de los términos legales establecidos. Además, se verifica el comprobante de entrega y el recibido de la respuesta para garantizar la satisfacción de los ciudadanos.*
- *Para mejorar continuamente, se identificarán oportunidades de reducir los tiempos de respuesta y mejorar el contenido de las respuestas, con el objetivo de aumentar la satisfacción del ciudadano.*

MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.

Remitido por la Veeduría Distrital, el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, tiene por objeto establecer los lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol, el cual será adoptado por las entidades y organismos del Distrito Capital, en el marco de las funciones que el mencionado; este manual, fue socializado mediante Circular 055 de 2021.

El documento consolida los conceptos, normas y protocolos, que guían las actuaciones de los servidores públicos designados, para la prestación de los servicios de manera eficiente, efectiva y de calidad.

Para contactar al defensor del ciudadano se cuenta con el aplicativo SDQS: <http://www.bogota.gov.co/sdqs> y los correos electrónicos:

- defensordelciudadano@renobo.com.co
- atencionalciudadano@renobo.com.co

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 vigencia 2024, como herramienta que tiene medidas concretas para mitigar riesgos y mejorar los mecanismos de atención al ciudadano.

En el Componente 3: *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano* de dicho plan, la Empresa define el marco de acción para la atención al ciudadano, a través de la cual busca hacer visible y transparente la gestión institucional, acercando al ciudadano e implementando buenas prácticas administrativas, producto de la interacción ciudadano–Empresa.

En seguimiento periódico realizado por la Oficina de Control Interno con corte septiembre – diciembre de 2024, se detallan las actividades planteadas, el cumplimiento y observaciones, del Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, así:





PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2024					
Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024		
Subcomponente	No.	Actividades	% de avance Diciembre 2024	Avances al 31 de Diciembre de 2024	OBSERVACIONES OCI
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	3.1	Conformar el Equipo Técnico para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.	100%	En la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizada el 13 de marzo, la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales presentó el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y para su implementación, se creó una Mesa Técnica de apoyo para coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo al interior de la empresa. Esta Mesa se conformó por representantes de la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, la Oficina Asesora de Planeación y las áreas involucradas en la implementación de las políticas Estado-Ciudadanía definidas en el MIPG, así como la o el Defensor de la Ciudadanía.	Actividad cumplida.
	3.2	Elaborar y hacer seguimiento al plan de trabajo para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.	100%	En el marco de las acciones de la Mesa técnica de Relacionamento se efectuaron dos reuniones, en el taller realizado con la mesa en el mes de septiembre se produjo la información para la elaboración de la actualización del documento de identificación y caracterización de partes interesadas, como producto se tiene el documento de actualización de preguntas frecuentes y se solicitó la validación del plan de acción.	Actividad cumplida.
Fortalecimiento de los canales de atención	3.3	Generar acciones que permitan mejorar la atención de los canales y/o implementar nuevos desde la innovación.	100%	Se implemento el canal código QR, para el registro de peticiones ciudadanas. Ayuda visual (plano) de ubicación de Actuaciones estratégicas que se fija en la Oficina de Atención al Ciudadano	Actividad cumplida.
Talento Humano	3.4	Realizar actividades de capacitación funcional, sensibilización en temas de servicio al ciudadano, ciclos de cualificación, y en temas de Lenguaje claro y accesibilidad a los colaboradores de la empresa.	100%	Acciones realizadas durante la vigencia 2024: Se finalizó el ciclo de cualificación de equipos de trabajo con dos sesiones realizadas el 5 y el 12 de septiembre, para un total de 11. En cuanto a capacitaciones se realizaron en total 5 inducciones, la publicación de un video, una capacitación al personal de la línea 195 y tres acciones de sensibilización. Lenguaje Claro: tres capacitaciones y la traducción de dos documentos en lenguaje claro.	Actividad cumplida.
	3.5	Realizar una actividad de capacitación sobre el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía al Equipo Técnico.	100%	Se realizó la capacitación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía a la mesa técnica. El proceso cuenta con la presentación.	Actividad cumplida.
	3.6	Coordinar la traducción de un documento institucional a lenguaje claro.	100%	El documento GI-09 Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición V5 fue publicado en la IntraNet. http://10.115.245.74/mipg-sig?title=&field_proceso_target_id=153&field_clasificacion_del_documento_value=All	Actividad cumplida.
Normativo y Procedimental	3.7	Revisar y de ser necesario actualizar la Carta de Trato Digno en lenguaje claro.	100%	La carta de trato digno al ciudadano se encuentra actualizada y publicada en la página web.	Actividad cumplida.
	3.8	Publicar y divulgar todos los protocolos de cara a la ciudadanía.	100%	Protocolos actualizados, diseñados y publicados en la pagina Web www.renobo.com.co GI-04 Protocolo de Atención al Ciudadano V6 y GI-09 Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición V5	Actividad cumplida.



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2024					
Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024		
Subcomponente	No.	Actividades	% de avance Diciembre 2024	Avances al 31 de Diciembre de 2024	OBSERVACIONES OCI
Relacionamiento con el Ciudadano	3.9	Evaluar la satisfacción de los usuarios del proceso de Atención al Ciudadano.	100%	Se elaboraron dos informes de satisfacción trimestral y un seis informes de satisfacción mensual.	Actividad cumplida.
	3.10	Promocionar la Encuesta de Percepción Ciudadana.	100%	El afiche de la encuesta de percepción fue instalado en el punto de atención al ciudadano, en el camión vitrina y al finalizar las reuniones del proyecto de Reúso. (3)	Actividad cumplida.
Análisis de la información de las denuncia de corrupción (enfoque de género)	3.11	Realizar seguimiento al estado de las denuncias de corrupción.	100%	Se presenta cuadro en Excel del seguimiento realizado por la Oficina de Control disciplinario interno de los años 2023 y 2024 con las actividades realizadas con cada denuncia. Los procesos iniciados tienen reserva legal, de acuerdo al artículo 115 de la ley 1952 de 2019.	Actividad cumplida.
	3.12	Realizar el Seguimiento a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	N/A	\\192.168.10.203\Institucional\OGS\0 OFICINA DE GESTION SOCIAL 2024\ATENCION AL CIUDADANO\Seguimiento a quejas y reclamos	Esta actividad No aplico en toda la vigencias 2024 por lo que se recomienda revisar su pertinencia
	3.13	Realizar el Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - Derechos de Petición.	100%	Informe Presentado el 06 de Septiembre Radicado I2024001909	Actividad cumplida.

En general, de las 13 actividades a realizar durante la vigencia 2024, a corte septiembre - diciembre de 2024, 12 actividades se encuentran cumplidas y 1 (actividad 3.12 - Realizar el Seguimiento a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) No aplicó para toda la vigencia 2024 por lo que la Oficina de Control Interno recomendó revisar su pertinencia.

ACCESIBILIDAD INSTALACIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA.

La Empresa gestiona 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, se continúa realizando las acciones de mejora para garantizar el acceso de los ciudadanos con discapacidad (sede que operaba para la segunda vig 2024), 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 podó táctil.
- 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).

ACCESIBILIDAD NUEVAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA – 2025.

Teniendo en cuenta que la accesibilidad es la característica que deben cumplir los entornos, bienes, productos y servicios, que permiten a todas las personas su acceso, comprensión, utilización y disfrute de manera normalizada, cómoda, segura y eficiente, para el cambio de la sede de la Empresa durante la vigencia 2025, deben tenerse en cuenta las condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

CONCLUSIONES.

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

1. La atención de PQRS por parte de la Empresa para el segundo semestre de 2024, cumple con las normas aplicables y el tiempo promedio de respuesta fue de ocho (8) días, ubicándose en el rango de satisfactorio.
2. La Empresa mantiene el cumplimiento de 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.





3. 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.
4. En el período objeto de análisis, la Empresa recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) un total de 167 solicitudes, las cuales fueron atendidas tal como se describe en el presente informe.
5. La Entidad dispone de un canal de correo electrónico (atencionalciudadano@renobo.com.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.
6. 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 diagnóstica el grado de accesibilidad al medio físico para la población con discapacidad.
7. Se remitieron a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, los Informes Semestrales de Gestión Defensor de la Ciudadanía vigencia 2024, en los tiempos establecidos para dicho fin.
8. Igualmente, se remitió para publicación el reporte del Informe del Defensor del Ciudadano que fue remitido por la Veeduría el cual teniendo en cuenta los lineamientos del Manual Operativo del Defensor del Ciudadano.

RECOMENDACIONES.

1. Verificar y actualizar de ser necesario, la pertinencia de 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 manera, verificar la pertinencia de socializar la Ley 1952 de 2019, por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, donde en el artículo 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. artículo 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.” 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. La Empresa dispone de 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, y se determinó para el tercer trimestre de 2024 un registro de 8 días, determinado como satisfactorio.
4. Analizar y tener en cuenta 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.
5. Se hace necesario fortalecer los planes de capacitaciones y sensibilizaciones en temas de calidad del servicio, lenguaje claro, accesibilidad a los responsables de la atención ciudadana en aras de procurar la mejora continua para lo que resta de la vigencia 2024.
6. 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.
7. Para el cambio de la sede de la Empresa durante la vigencia 2025, deben tenerse en cuenta las condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
8. Verificar la pertinencia de adopción del Manual Operativo del Defensor del Ciudadano, como documento del SIG, ya que en su alcance determina que “el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía” deberá ser adoptado por todas las entidades y organismos del Distrito Capital.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina de Control Interno



RENOBO

EMPRESA DE RENOVACIÓN
Y DESARROLLO URBANO
DE BOGOTÁ

Elaboró: Fernando Sánchez Jacobo - Contratista Oficina Control Interno.
Revisó: Juan Pablo Contreras Lizarazo – Contratista Oficina de Control Interno
Orlando Torres Malaver – Contratista Oficina de Control Interno.
Aprobó: Janeth Villalba Mahecha – Jefe Oficina de Control Interno





REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

--