

COMUNICACIÓN INTERNA



Fecha: 2026-03-18 10:49:24
Radicado: I2026000747

Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO Fol: 15
Remitente: DIK MARTÍNEZ VELÁSQUEZ
Destino: CARLOS FELIPE REYES FORERO
Total Anexos:

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 : Dik Martínez Velásquez
Jefe Oficina de Control Interno

Asunto : Informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones “Bogotá Te Escucha” – Segundo Semestre de 2025.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y PAA 2026 de la OCI, se presenta el resultado del seguimiento a la gestión de atención de las *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* (PQRSD) en la Empresa, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025.

Los resultados detallados de la revisión se presentan en el informe adjunto a esta comunicación.

Se precisa que los papeles de trabajo y las evidencias que soportan este informe reposan en los archivos de la Oficina de Control Interno y estarán disponibles en caso de ser requeridos por las partes interesadas.

Cordial saludo,

Dik Martínez Velásquez
Jefe de Oficina de Control Interno

Anexos: Informe Seguimiento a la gestión de atención de las *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* (PQRSD) en la Empresa, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025.

Elaboró: Zulma Yanet Gómez Perales – Contratista Oficina de Control Interno
Revisó: Dik Martínez Velásquez – Jefe Oficina de Control Interno
Aprobó: Dik Martínez Velásquez – Jefe Oficina de Control Interno

Seguimiento a la gestión de atención de las *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* (PQRSD) en la Empresa, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025.

1. GENERALIDADES

Bogotá Te Escucha, es el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para el registro, gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones (PQRSD) presentadas por la ciudadanía, constituyéndose en el canal oficial de interacción entre la Administración Distrital y los ciudadanos.

Este sistema contribuye al fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía, al promover la participación ciudadana, la transparencia en la gestión pública y la mejora continua en la prestación de los servicios a cargo de las entidades distritales.

2. OBJETIVO

Evaluar y presentar a la Gerencia General, a las dependencias responsables y a la ciudadanía el comportamiento y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas por la Empresa a través de los canales de atención habilitados, con el propósito de identificar tendencias, oportunidades de mejora y riesgos en la atención al ciudadano, que sirvan como insumo para la toma de decisiones, el fortalecimiento de los procesos institucionales, la formulación de acciones de mejora y el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y acceso a la información pública.

3. ALCANCE

El presente seguimiento comprende el análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones (PQRSD) radicadas y atendidas por la Empresa durante el segundo semestre de la vigencia 2025, de conformidad con la información registrada en el sistema “Bogotá Te Escucha”, abarcando la oportunidad en la respuesta, el estado de los trámites y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

4. 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.”
- 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”.
- Decreto único Sectorial No. 640 de 2025, “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”.
- 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”.

5. METODOLOGIA

Para el presente seguimiento se tomó como fuente la información correspondiente a los informes de PQRS del periodo de julio a diciembre de 2025, expedidos por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía de la Empresa. (plataforma “Bogotá Te Escucha”).

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO



A partir de la información reportada y analizada, se obtuvieron los siguientes resultados del seguimiento realizado:

6.1. 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 visualiza en la siguiente tabla, así:

Tabla 1 Tipología PQRS - Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025

TIPOLOGIA	JUL	AG O	SE P	OC T	NO V	DI C	TO- TAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	11	12	7	9	8	57	27,0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12	12	31	14	8	10	87	41,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8	5	4	2	2	3	24	11,4%
QUEJA	3	6	5	2	4	2	22	10,4%
CONSULTA	1	1	2	2	1		7	3,3%
SOLICITUD DE COPIA	1	1					2	0,9%
RECLAMO			2	4	2		8	3,8%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1				2		3	1,4%
SUGERENCIA	1						1	0,5%
TOTALES	37	36	56	31	28	23	211	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de los informes PQRS de la OPCAS, 2025 (periodo julio a diciembre)

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el segundo semestre de 2025, se registró un total de 211 peticiones. Se evidencia que el tipo de requerimiento con mayor recurrencia durante este periodo fue la Solicitud de Acceso a la Información, con 87 peticiones, representadas en el 41.2%, seguida por el Derecho de Petición de Interés Particular, con 57 peticiones, representadas en el 27.0%. Por otro lado, los tipos de petición con menor registro fueron las Sugerencias y la Solicitud de Copia, los cuales representaron menos del 1% del total de peticiones recibidas.

En cuanto al comportamiento mensual, septiembre fue el mes con el mayor número de peticiones, alcanzando un total de 56 registros. Por el contrario, diciembre presentó la menor cantidad de peticiones, con 23 registros.

6.2. Canales de interacción

Tabla 2 Canal de interacción- Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025

CANAL	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	---



WEB	26	20	32	17	19	14	128	61%
E-MAIL	7	11	22	13	8	7	68	32%
TELEFONO	2	2					4	2%
PRESENCIAL	2	2	1	1		2	8	4%
ESCRITO / BUZÓN / REDES SOCIALES		1	1		1		3	1%
TOTALES	37	36	56	31	28	23	211	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de informes de PQRS de la OPCAS, 2025 (periodo julio a diciembre)

Durante el segundo semestre de 2025, se evidencia que el canal WEB fue el principal medio de recepción de PQRS, con 128 peticiones (61%), seguido del E-mail, con 68 peticiones (32%). En conjunto, los canales virtuales concentraron el 93% del total de solicitudes recibidas, lo que confirma una clara preferencia por los medios digitales.

6.3. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

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".

Tabla 3 Solicitudes por Subtemas- Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025

SUBTEMA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS - COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	6	18	32	25	6	11	98	55%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	3	4	3	1	5		16	9%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION / COMUNICACIONES / CONFLICTO INTERESES		1					1	1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA / SUBSIDIOS	6	8	3	1	2	12	32	18%
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	1		5	1	2	4	13	7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO / INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES						3	3	2%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA		1	2				3	2%
VEEDURIAS CIUDADANAS	5	1					6	3%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA				1	1		2	1%

SUBTEMA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1						1	1%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	2	1					3	2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES						1	1	1%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de informes de PQRS de la OPCAS, 2025 (periodo julio a diciembre)

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 179 solicitudes asociadas a los diferentes subtemas gestionados a través de la plataforma Bogotá Te Escucha. Se evidencia una alta concentración de requerimientos en el subtema Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos – Comercialización de Proyectos, el cual acumuló 98 solicitudes, equivalentes al 55 % del total, lo que lo posiciona como el principal foco de interacción ciudadana.

En segundo lugar, se encuentra el subtema Atención y Servicio a la Ciudadanía / Subsidios, con 32 solicitudes (18 %), seguido por Temas de Contratación – Información sobre Contratos, con 16 solicitudes (9 %), y Administración, Compra y Adquisición de Predios, con 13 solicitudes (7 %). Los demás subtemas presentan una participación individual inferior al 3 %, lo que evidencia una baja recurrencia y un comportamiento disperso.

Se observa que, durante el periodo, hubo un mayor volumen de solicitudes en los meses de agosto y septiembre, especialmente asociadas al subtema de comercialización de proyectos, lo cual incide directamente en el comportamiento general del semestre.

6.4. Traslados por falta de competencia

Tabla 4 Requerimientos trasladados por no competencia - Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025

ENTIDAD	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	8	5	8	3	10	3	37	28%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	4	6	3	4	4	4	25	19%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2	2	1	1	2	2	10	7%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	1	1				3	2%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA				1			1	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO		1					1	1%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	1	1	3	4	1	1	11	8%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2				2		4	3%
ENTIDAD NACIONAL				1	2		3	2%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ –EAAB			1		1	1	3	3%



ENTIDAD	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP					1		1	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CASTASTRO DISTRITAL – UAEC	1						1	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA		1	2			1	4	3%
TRANSMILENIO	1	1					2	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE NTEGRACIÓN SOCIAL		1					1	1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL ESPACIO PÚBLICO –DADEP	1		1				2	1%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE –IDRD	1			1	1		3	2%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS – JBB				1			1	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS –UAESP	1	1					2	1%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	1	1		1			3	2%
EMPRESA METRO DE BOGOTA	1	1	2				4	3%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER		1	1			1	3	2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL -UAERMV			3	2	1	2	8	6%
TOTALES	25	23	26	19	25	15	133	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de informes de PQRS de la OPCAS, 2025 (periodo julio a diciembre)

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 133 requerimientos correspondientes a trasladados por no competencia, los cuales fueron remitidos a diferentes entidades del orden distrital y nacional. Del total de traslados efectuados, se evidencia una concentración significativa en la Secretaría Distrital de Gobierno, con 37 requerimientos (28 %), seguida por la Secretaría Distrital de Planeación, con 25 traslados (19 %), y el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), con 11 traslados (8 %).

Así mismo, se destacan la Secretaría Distrital de Hábitat, con 10 traslados (7 %) y la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial -UAERMV, con 8 traslados (6 %). El restante 32 % de los requerimientos se distribuyó entre diversas entidades, cada una con participaciones individuales iguales o inferiores al 3 %.

En cuanto al comportamiento mensual, se observa una distribución relativamente homogénea durante el semestre, con picos en los meses de julio, septiembre y noviembre, lo cual sugiere una recurrencia sostenida de solicitudes que requieren traslado a otras entidades por no corresponder a la competencia directa de la entidad evaluada.

6.5. Subtema veedurías ciudadanas

Durante el segundo semestre de 2025, se reportaron 2 solicitudes relacionadas con veedurías ciudadanas, así:

- Julio:**
Petición No. 3356642025: “Le solicito a su despacho un análisis exhaustivo sobre esta situación y proceda a desvincular de su entidad a los EMPLEADOS PROVISIONALES que ya cumplen los requisitos de edad y semanas en los regímenes privado o público, teniendo en cuenta que para el caso de estos no son empleados en CARRERA ADMINISTRATIVA y además no pueden ser beneficiarios de la edad de retiro forzoso, en este 2025”.

La Dirección Administrativa y de Tics, dio respuesta a la petición, en fecha 7 de julio del 2025, a través del radicado No. S2025002837.

- Agosto:**
Petición No. 3648462025: “Cordial saludo. en ejercicio del derecho de petición y de participación ciudadana solicito la siguiente información cuantas vacantes de carrera administrativa existen a la fecha en cada una de las entidades distritales incluidos los organismos de control. ... y demás de acuerdo con lo descrito en el documento adjunto.

La Dirección Administrativa y de Tics, dio respuesta a la petición, en fecha 8 de agosto del 2025, a través del radicado No. S2025003100.

6.6. Peticiones cerradas en el período

Tabla 5 Peticiones Cerradas - Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025

ENTIDAD	JUL	AGO	SEP	OCT	NO V	DIC	TOTAL	%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL	-	2	7	3	2	6	20	11%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	5	12	6	9	2	4	38	21%
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	2	-	1	5	-	2	10	6%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4	6	3	1	5	2	21	12%
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN	2	1	3	1	1	3	11	6%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	-	-	-	1	3	2%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC	1	3	-	-	-	3	7	4%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	-	1	-	1	-	1	3	2%
GERENCIA GENERAL	5	-	2	2	2	3	14	8%
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	-	1	-	-	-	2	1%
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	1	4	11	4	2	1	23	13%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	-	-	-	-	-	1	1%
OFICINA JURIDICA	-	1	1	1	1	1	5	3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	-	-	-	-	-	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	-	-	1	-	-	1	2	2%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	-	-	-	-	-	1	1	1%

ENTIDAD	JUL	AGO	SEP	OCT	NO V	DIC	TOTAL	%
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES	-	1	-	-	1	-	2	1%
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	-	2	9	2	-	2	15	8%
TOTALES	24	34	45	29	16	31	179	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de informes de PQRS de la OPCAS, 2025 (periodo julio a diciembre)

Durante el segundo semestre de 2025 se registró el cierre de 179 peticiones a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, evidenciando la gestión realizada por las diferentes dependencias de la entidad. La Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana concentró el mayor número de peticiones cerradas, con 38 casos, equivalentes al (21%) del total, seguida por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, con 23 peticiones (13%), y la Dirección de Contratación, con 21 peticiones (12%).

Así mismo, la Dirección Técnica de Gestión Predial reportó 20 peticiones cerradas (11 %), mientras que la Dirección Técnica Comercial y la Gerencia General alcanzaron 15 (8%) y 14 cierres (8%) respectivamente. Las demás dependencias presentaron participaciones inferiores al 6 %, lo cual evidencia una distribución diferenciada del volumen de cierre entre las áreas responsables.

Se observa que, durante el periodo verificado, los meses de agosto (34 peticiones) y septiembre (45 peticiones), concentraron el mayor número de peticiones cerradas, mientras que noviembre (16 peticiones), presentó el menor volumen, reflejando variaciones en la capacidad de respuesta durante el periodo analizado.

Como se observa entre las peticiones que ingresaron 211 y las peticiones cerradas 179, hay una diferencia de 32 peticiones. El área encargada del manejo de Bogotá te escucha en la entidad, informa a través de correo electrónico de fecha 19 y 24 de febrero de 2026, que la diferencia radica en que la petición 3967142025, fue Cerrada por desistimiento, las peticiones: 3087342025, 3322892025, 3545122025, 3580242025, 4055232025, 4079452025, 4315962025, 4522612025, 4522612025, 4839752025, 4873192025, 5028482025, 5420312025, 5432882025, 6523442025, 6604982025, 6949082025 y 7213212025, fueron cerradas por no competencia y la petición 4049942025, fue cancelada por no petición. Así mismo informa que hubo 12 peticiones a las que se le dio respuesta en el año 2026, cumpliendo con los términos promedio de respuesta.

6.7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencia

Tabla 6 Tiempo promedio de respuestas por dependencia y tipología - Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025

TIPOLOGIA	DEPENDENCIA	JULIO (DÍAS)	AGOSTO (DÍAS)	SEPTIEMBRE (DÍAS)	OCTUBRE (DÍAS)	NOVIEMBRE (DÍAS)	DICIEMBRE (DÍAS)
CONSULTA	DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL			4			
	OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES				1		
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	7					
	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN			13			
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	15					
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL		10	11		7	
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA		4	12			
	SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS						14
	GERENCIA GENERAL	12					
	OFICINA JURIDICA				1		
	OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES		2				
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC	6	9				12
	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	10	7	12		6	4
	DIRECCIÓN FINANCIERA	8		3			
	DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL		4	5			5
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL			9	13	8	7
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	8	9	9	9	9	5
	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA		10				1
	OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES		4		1		
	SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	13		7	12		
	GERENCIA GENERAL	12			9		5
	OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES					5	
	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6					
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	6					
	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN						2
FELICITACION	OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES					2	
RECLAMO	SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS				15		
QUEJA	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		9				
	OFICINA JURIDICA		9				





TIPOLOGIA	DEPENDENCIA	JULIO (DÍAS)	AGOSTO (DÍAS)	SEPTIEMBRE (DÍAS)	OCTUBRE (DÍAS)	NOVIEMBRE (DÍAS)	DICIEMBRE (DÍAS)
	SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		8				
	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN	5					
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC						
	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	10	7		9		19
	DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL			3	5		
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL		10	8			9
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS						19
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	4	6	9	6	6	1
	GERENCIA GENERAL			8		5	14
	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			9			19
	OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES		9				
	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				3		
	OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	1	3	1	3	3	19
	OFICINA JURÍDICA			1		9	19
	SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	3			9		19
	SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1					19
	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN	2	9	7	7	9	9

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de informes de PQRS de la OPCAS, 2025 (periodo julio a diciembre)

Tabla 7 Tiempo promedio de respuestas por tipología - Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025

TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS DE GESTIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2025	TERMINOS PARA DAR RESPUESTA (según artículo 14 de la ley 1755 de 2015 - Ley 2207 de 2022)
CONSULTA	6,3	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción.
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8,8	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	7,3	
FELICITACION	2,0	
RECLAMO	15	
QUEJA	7,8	
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	8,2	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción.

Teniendo en cuenta la información registrada en la tabla No. 6. “Tiempo promedio de

respuestas por dependencia y tipología - Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025", se observa que en el mes de diciembre hubo una petición relacionada con la tipología Solicitud de Acceso a la información Pública, con 19 días, la cual, de acuerdo con los términos establecidos en la mencionada ley, debió atenderse en el término de diez (10) días siguientes a su recepción.

Verificada la información con la Oficina de Participación Ciudadana (OPCAS), se pudo establecer que la información corresponde a la petición N° 6021022025 y de acuerdo con la hoja de ruta allegada por esa área, se solicitó aclaración de la solicitud al peticionario, quien dio respuesta en fecha 11 de noviembre de 2025. Por parte de la Oficina de Participación se hizo traslado a las áreas de Dirección de Contratación, Dirección Técnica de Estructuración de Proyectos, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Participación ciudadana y asuntos sociales, Oficina Jurídica, Subgerencia de Ejecución de Proyectos y Subgerencia de Gestión Corporativa. En fecha 24/11/2025, la Gerencia General tramitó una respuesta parcial y en fecha 05/12/2025, se dio respuesta definitiva.

En la tabla No. 7, "Tiempo promedio de respuestas por tipología - Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025", Se observa que los tiempos en promedio de respuestas, se encuentran dentro del margen de tiempo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

6.8. Participación por localidad

Tabla 7 Requerimientos por Localidad - Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025

LOCALIDAD	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
(En blanco)	30	32	53	24	25	19	183	87%
01-Usaquen				1	1		2	1%
02-Chapinero				2		1	3	1%
03-Santa Fe				1			1	0%
04 - San Cristóbal	1						1	0%
05 – Usme	2						2	1%
07-Bosa	1		1	1			3	1%
08-Kennedy				1		1	2	1%
09 - Fontibón		1					1	0%
10 – Engativá		1	1				2	1%
11 – Suba	1					1	2	1%
12 - Barrios Unidos						1	1	0%
13-Teusaquillo	1	1					2	1%
15-Antonio Nariño	1						1	0%
16-Puente Aranda		1					1	0%
18-Rafael Uribe Uribe			1	1			2	1%
19 - Ciudad Bolívar					2		2	1%
TOTALES	37	36	56	31	28	23	211	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de informes de PQRS de la OPCAS, 2025 (periodo julio a diciembre)

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 211 requerimientos en la plataforma Bogotá Te Escucha. Del total, 183 requerimientos (87%) no presentan información de localidad asociada, lo que limita el análisis territorial detallado y la identificación precisa de focos de atención ciudadana por zonas geográficas.

El 13% restante de los requerimientos se distribuyó entre diferentes localidades del Distrito Capital, cada una con participaciones individuales iguales o inferiores al 1%. Entre las localidades con mayor número de registros se encuentran Chapinero, Bosa, Suba, Teusaquillo y Ciudad Bolívar, con 2 a 3 requerimientos cada una, sin evidenciarse una concentración significativa en un territorio específico.

Desde el análisis mensual, se observa que el mayor volumen de requerimientos se presentó en septiembre (56 casos), seguido de julio (37) y agosto (36), mientras que diciembre registró el menor número (23 casos), comportamiento que se mantiene consistente con el análisis general de PQRS del semestre.

6.9. Participación por estrato

Tabla 8 Requerimientos por estrato - Plataforma Bogotá Te Escucha - Segundo semestre 2025

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO - BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEGUNDO SEMESTRE 2025								
ESTRATO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
(en blanco)	19	25	40	21	21	14	140	66%
1			1	1			2	1%
2	6	7	6	4	2		25	12%
3	4	3	6		3	7	23	11%
4	5	1	3	5	2	2	18	9%
5	2						2	1%
6	1						1	0%
TOTALES	37	36	56	31	28	23	211	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de informes de PQRS de la OPCAS, 2025 (periodo julio a diciembre)

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 211 requerimientos en la plataforma Bogotá Te Escucha. Del total, 140 requerimientos (66%) no presentan información de estrato asociado, lo que limita el análisis de estratificación detallado.

Como se observa, en los estratos 2 (12%) y el 3 (11%) se presentaron la gran mayoría de requerimientos, mientras el estrato 1 fue el que menos requerimientos realizó.

6.10 Denuncias por posibles actos de corrupción

Mediante correo de fecha 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Disciplinario Interno, informa a la Oficina de Control Interno lo siguiente: “Desde la Oficina de Control Disciplinario Interno informamos que, durante el segundo semestre de 2025 se recibieron 3 denuncias

por actos de corrupción a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, los días 10 de julio y 25 de noviembre de 2025. Es de anotar, que en tanto la Oficina de Control Disciplinario Interno de Renobo no era competente para evaluarlas por la naturaleza de sus hechos, estas fueron remitidas a la Secretaría de Gobierno Distrital, para lo pertinente. Dada la remisión realizada, estas denuncias no fueron incorporadas en los informes de la dependencia”

Por lo precedente, en el segundo semestre de 2025, no se presentaron denuncias por actos de corrupción de competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- En la página web de la entidad, en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Planeación, Presupuesto e informes – 4.10 Informes mensuales sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos, se encuentran publicados los informes de PQRS de los meses de julio a diciembre de 2025, cumpliendo con lo establecido en el Decreto Ley 1712 de 2014.
- Gestión de Traslados por Competencia: Durante el segundo semestre de 2025, hubo 133 traslados por falta de competencia, lo cual evidencia un vacío de información en el ciudadano sobre el portafolio institucional. Es importante fortalecer las estrategias de comunicación externa para reducir la recepción de requerimientos que no son competencia de la entidad.
- Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia: De acuerdo con los informes publicados en la página web de la entidad, relacionado con las PQRS, se observa que los tiempos promedios de respuesta a las solicitudes se encuentran dentro de los márgenes de tiempo establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. y en el Procedimiento PD-29-PQRS-V8 de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá. A excepción de la Petición N° 602102202, la cual, de acuerdo con la hoja de ruta, sus términos fueron ampliados, teniendo en cuenta que se solicitó aclaración al peticionario y hubo inicialmente una respuesta parcial antes de dar la respuesta definitiva.

Recomendaciones

- Canales de atención: Teniendo en cuenta que el 93 % de las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2025 ingresaron a través de canales virtuales (WEB y E-mail), se recomienda a la entidad continuar fortaleciendo estos canales de atención, garantizando su estabilidad, accesibilidad y correcta parametrización, con el fin de asegurar la oportunidad y trazabilidad en la gestión de las solicitudes ciudadanas.



- Subtemas: Se recomienda a la entidad priorizar acciones de mejora y fortalecimiento institucional en los subtemas con mayor volumen de solicitudes, especialmente en Banco de Tierras y Comercialización de Proyectos, mediante el ajuste y divulgación de información clara, actualizada y accesible para la ciudadanía. Así mismo, se sugiere realizar un análisis periódico de los subtemas recurrentes, con el fin de identificar causas estructurales de las solicitudes y definir acciones preventivas que contribuyan a disminuir la recurrencia de PQRS y a mejorar la percepción del servicio, en concordancia con los lineamientos del MIPG y la política de atención al ciudadano.
- Traslados: Se recomienda fortalecer las acciones de orientación al ciudadano, mediante la divulgación clara y actualizada de las competencias de la entidad y de las demás entidades distritales, con el fin de reducir la radicación de requerimientos que no corresponden a su ámbito de actuación. Adicionalmente, se sugiere realizar un análisis periódico de los motivos de traslado por no competencia, que permita identificar patrones recurrentes y definir acciones preventivas, tales como ajustes en los canales de atención, guías informativas o mensajes orientadores en la plataforma *Bogotá Te Escucha*.





REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

Fecha: 2026-03-18T10:48:57-05:00
DIK MARTINEZ VELASQUEZ
17326101
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO