



## COMUNICACIÓN INTERNA

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez  
Gerente General

María Cecilia Gaitán Rozo  
Subgerente de Gestión Corporativa

Margarita Isabel Córdoba García  
Jefe Oficina de Gestión Social.

De: Janeth Villalba Mahecha  
Jefe de Oficina Control Interno

Asunto: **Informe de seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital - segundo semestre de 2021.**

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

En el documento, se presenta un análisis de cada una de las entidades del Distrito sobre el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano, conforme al Decreto 847 de 2019, con lo que se pretende identificar las acciones puntuales que vienen realizando los defensores al interior de cada una de las entidades del Distrito y que han aportado tanto a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano PPDSC, como al cumplimiento de la norma.

- Fuente: Datos Tomados del Informe de Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital (II-2021) - Veeduría

### 1. Marco Normativo

*La figura del defensor del ciudadano encuentra su fundamento constitucional en el artículo 209 de la Carta Política, según el cual la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998.*



*Y es precisamente en la orientación al servicio de los intereses generales que mediante el Acuerdo 257 de 2006, el Concejo de Bogotá definió la naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., y previó como una de las funciones de dicho organismo la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y sus usuarios en el Distrito Capital. Allí mismo, se indicó que para tal fin se establecería “ el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales”.*

*Por otra parte, en el Decreto 371 de 2010 expedido por el alcalde Mayor de Bogotá, se estipuló en el artículo 3 que, con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:*

*El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.*

*También el diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.*

*Más adelante, el Decreto Distrital 197 de 2014 señaló en el párrafo segundo del artículo 15 el papel de defensor del ciudadano como el garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*

*Posteriormente, se emitió el Decreto 847 de 2019 que en su artículo 34 derogó el Decreto 392 de 2015 y en el cual se especificó las funciones del Defensor de la Ciudadanía y que se evaluaron en el presente informe.*

*Así mismo, el numeral 4 del Decreto Distrital 140 de 2021 estableció que la Secretaría General es la responsable de reglamentar lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades distritales.*

*Por lo anterior, esa entidad emitió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual fue socializado mediante circular 055 de 2021 y remitido a las entidades el 30 de junio de 2021, en el mismo se determinó que los defensores de la ciudadanía deben presentar en enero y julio de cada año un informe que contenga los resultados de su gestión, al jefe de la entidad, a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General.*

*De igual forma, se fijó que anualmente (**enero**) se deberá presentar un informe a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas para mejorar la prestación del servicio.*

## **2. Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor del ciudadano durante el período julio de a diciembre de 2021**

La Veeduría Distrital mediante oficio del 22 de febrero de 2022, solicitó a algunas entidades del Distrito remitir un informe detallado de las acciones desarrolladas en el marco de las funciones otorgadas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019, evidenciando que la Empresa de Renovación y Desarrollo de Bogotá se encuentra dentro de las entidades que presentó el informe; sin embargo, no presentó el informe de Buenas Prácticas Independiente y el informe de Buenas Prácticas dentro del informe del Defensor.

### **2.1. Porcentaje de Cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor del Ciudadano en el Distrito Capital.**

La calificación para cada función se realizará de acuerdo al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital según las actividades realizadas por cada entidad.

## **3. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019**

Con el fin de hacer seguimiento a la gestión que han realizado los defensores del ciudadano en cada una de las entidades, se analizó la información reportada frente a cada función descrita en el Decreto 847 de 2019, con el propósito de evidenciar su cumplimiento y aporte al fortalecimiento del servicio al ciudadano en las entidades del Distrito.

Conforme el marco ya citado, se extracta del Informe de la Veeduría el punto relacionado con la Empresa, así:

### ***“4.8 Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá Distrito Capital.***

*La fuente utilizada para esta evaluación fueron los informes de Gestión de los Defensores presentados por la entidad,*

*Se cumplió parcialmente la Función 3. “Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la presentación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad” (subrayado fuera de texto).*

*Tabla de calificación: Función 3*

No.	Lineamiento	Porcentaje de cumplimiento
		%
1	Comportamiento del ingreso de peticiones por mes	20
2	Subtemas frecuentes	20
3	Porcentaje de atención oportuna por Dependencia o Subtema	20
4	Análisis de calidad y calidez	20
5	Conclusiones y Recomendaciones.	20
	TOTAL	<b>100</b>

Fuente:

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.

- Realizó el ingreso de peticiones por mes.
- Para los demás lineamientos no se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, por lo que se le da un cumplimiento del 25%.

Es de aclarar que cada entidad del Distrito trae su numeral en el Ítem 4. Correspondiendo a la Empresa el 4.8 (subrayado fuera de texto).

## 5. Conclusiones

- Se evidencia que el 79% de las entidades distritales han adoptado los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del defensor de la Ciudadanía en el Distrito capital, el cual fue elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá.
- La figura del Defensor del Ciudadano ha carecido de protagonismo en las entidades, no hay una clara división entre las funciones que desarrolla el área u oficina de servicio al ciudadano y el funcionario al que se le ha delegado las funciones del defensor de la ciudadanía. Del mismo modo, esta situación se agudiza cuando las funciones del defensor de la ciudadanía recaen en los directivos que orgánicamente tienen a su cargo el proceso de PQRS en su entidad.
- De acuerdo con los informes presentados no es claro en que funciones y lineamientos hay una intervención directa del defensor del ciudadano, su relación con las demás dependencias de la entidad y que efectividad tiene la figura con la planeación y organización de la misma.
- Frente a las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 y reglamentadas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, las entidades distritales han avanzado en lo relacionado a la interrelación del área de servicio al ciudadano con las demás áreas. También, se evidencia el avance en lo relacionado con las acciones para dar cumplimiento con los términos establecidos en la normatividad al responder a las PQRS (por ejemplo, la realización de las mesas de trabajo, alertas tempranas y la integración de los directivos de las entidades en estas actividades).
- Las entidades distritales han hecho un esfuerzo presupuestal para dar continuidad a los procesos de servicio al ciudadano, no solo en el factor del recurso humano, sino también, en

el aspecto físico de accesibilidad e inclusión para toda la ciudadanía. De igual manera ocurre con la contratación de personas con la formación y capacitación para atender a la población con algún tipo de discapacidad.

- La gran mayoría de los informes presentados por las entidades se limitan simplemente a una recopilación de datos e informes ya presentados a lo largo del año. Por este motivo, no es posible diferenciar el papel del defensor del ciudadano en la entidad y determinar la importancia.
- Frente al informe de buenas prácticas, se insiste en la necesidad de presentarlo de manera independiente al informe de seguimiento a la Gestión de Defensores del ciudadano en el Distrito Capital, ya que este debe tener los soportes requeridos frente a la aplicación de las mismas.
- Las buenas prácticas son el instrumento idóneo de los defensores del ciudadano de las entidades distritales para lograr una mejor interacción de las dependencias de las entidades con el área de servicio al ciudadano. Estas acciones pueden ser replicadas en toda la entidad, además de ser un indicador positivo frente al trabajo de los defensores del ciudadano del Distrito Capital.
- Las actuaciones del defensor del ciudadano son escasas con referencia a la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de las áreas misionales, la dependencia de servicio a la ciudadanía.

### Recomendaciones.

- Se recomienda a la Empresa, presentar el informe de Buenas Prácticas en el cual se expliquen de manera clara y precisa las buenas prácticas ejecutadas por la entidad. Estas deben estar sustentadas por cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas, conforme lo requerido.
- Mantener el cumplimiento de los demás aspectos evaluados a fin de que la Empresa obtenga una calificación igual o mayor a la ya obtenida.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha  
Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo : Informe Veeduría Seguimiento Gestión Defensores del Ciudadano del Distrito Capital (II-2021)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Efrén Mogollón M.	Contratista	Oficina de Control Interno	
Revisó:	Diana del Pilar Romero Varila	Contratista	Oficina de Control Interno	



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

Aprobó:	Janeth Villalba Mahecha.	Jefe	Oficina de Control Interno	
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				