



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, Sugerencias, Denuncias, solicitudes y felicitaciones “Bogotá Te Escucha” – Primer Semestre de 2025.**

GENERALIDADES.

“Bogotá Te Escucha”, es el sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

En resumen, “Bogotá Te Escucha” es un sistema integral que busca fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía, promoviendo la participación, la transparencia y la eficiencia en la gestión pública.

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, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones en la Empresa*, correspondiente al primer semestre de 2025.

OBJETIVO.



Documento:
529274



Este documento está firmado digitalmente, por
Janeth Villalba Mahecha en 2025-08-15 11:44:20
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=529274

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, Sugerencias, Denuncias, solicitudes y felicitaciones 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones durante el primer semestre de 2025, conforme a los reportes del Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha”.

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 la-





boral 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 PQRSDFS durante el primer semestre de 2025, conforme a los datos entregados por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales de la Empresa allegadas por “Bogotá Te Escucha”.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado para el primer semestre de 2025.

1. PETICIONES POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS EN EL PERÍODO.

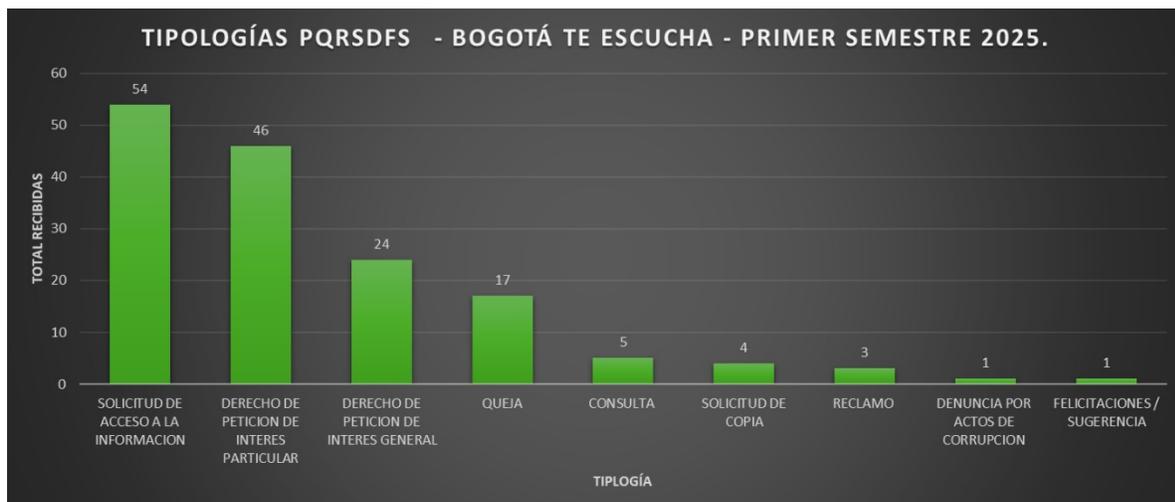
Las tipologías de las peticiones recibidas durante el periodo analizado corresponden a: Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Solicitud de acceso a la información, Consulta, Queja, Solicitud de copia, Reclamo, Denuncia por actos de corrupción, y Felicidades / Sugerencias. El comportamiento de las diferentes tipologías se visualizan en siguiente tabla y gráfica, así:

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

TIPOLOGÍAS PQRSDFS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2025.									
TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECIBIDAS	%	
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	9	7	15	9	6	54	34	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	9	5	12	11	6	46	30	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	3	4	0	7	5	24	15	%
QUEJA	2	4	3	4	2	2	17	11	%
CONSULTA	1	0	0	1	1	2	5	3	%
SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	1	2	0	4	3	%
RECLAMO	0	1	1	0	1	0	3	2	%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	0	0	0	0	1	1	%
FELICITACIONES / SUGERENCIA	0	0	1	0	0	0	1	1	%
TOTALES	21	26	21	33	33	21	155	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 PQRSDFS del primer semestre de 2025 por tipo de trámite, determinando que el mayor porcentaje fue para solicitudes de acceso a la información con el 34% (54 de 155 peticiones), seguido de los derechos de petición de interés particular con el 30% (46 de 155 peticiones), en tercer lugar, los derechos de petición de interés general con el 15% (24 de 155 peticiones), y las demás tipologías por igual o por debajo al 11% (31 de 155 peticiones).

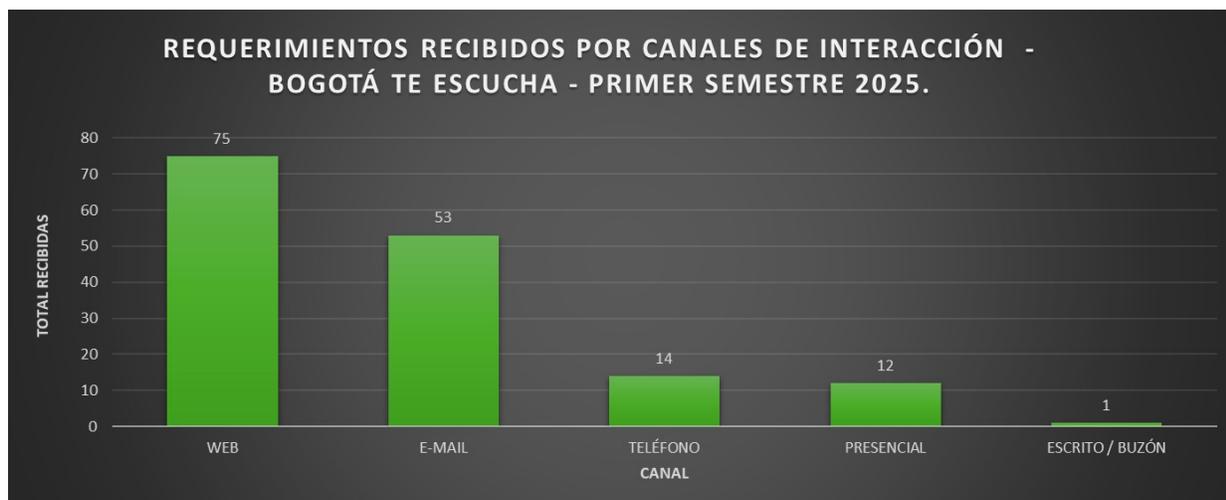
2. CANALES DE INTERACCIÓN.

Tabla 2. Canales de interacción.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL DE INTERACCIÓN - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2025.									
CANAL	ENE-RO	FEBRE-RO	MAR-ZO	ABRI-L	MAY-O	JU-NIO	TOTAL RECIBIDAS	%	
WEB	10	12	12	15	17	9	75	48	%
E-MAIL	8	8	8	12	6	11	53	34	%
TELÉFONO	2	2	1	3	5	1	14	9	%
PRESENCIAL	1	4	0	3	4	0	12	8	%
ESCRITO / BUZÓN / REDES SOCIALES	0	0	0	0	1	0	1	1	%
TOTALES	21	26	21	33	33	21	155	100	%

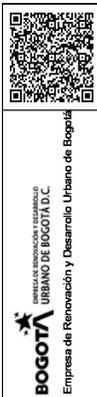
Fuente: - Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales - Atención Al Ciudadano.

Gráfica 2. Canales de interacción.



Fuente: Elaboración propia OCI.

La tabla 2 y gráfica 2, indican que, en el primer semestre de 2025. el canal más utilizado fue Web con el 48%, (75 de 155 requerimientos recibidos), segundo E-mail con el 34% (53 de 155 requerimientos recibidos), seguido por teléfono con un 9% (14 de 155 requerimientos recibidos), y las demás están igual o por debajo al 8% (9 de 155 requerimientos recibidos).



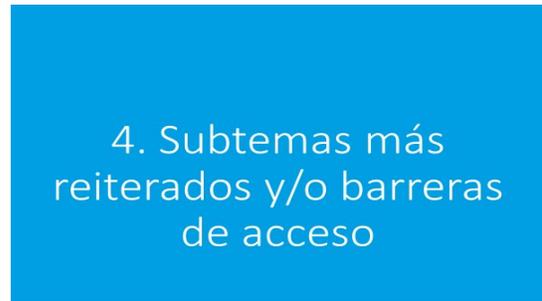


3. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.

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 PQRSDFS “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.

<p>Filtros</p> <p>Estado petición final: Solucionado por respuesta definitiva</p>	<p>Valores</p> <p>Cuenta de número de petición</p> <p>Cuenta de número de petición (%)</p>
--	---

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 - PRIMER SEMESTRE 2025.									
SUBTEMA	ENE-RO	FEBRE-RO	MAR-ZO	ABRI-L	MAY-O	JU-NIO	TOTAL RECIBI-DAS	%	
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS - COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	5	12	22	22	16	8	85	46	%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	4	5	4	3	3	1	20	11	%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION / COMUNICACIONES / CONFLICTO INTERESES	0	1	7	1	9	0	18	10	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA / SUBSIDIOS	0	0	3	3	5	5	16	9	%
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	5	0	1	0	1	3	10	5	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO / INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES	0	2	1	2	1	2	8	4	%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	0	3	0	2	1	8	4	%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0	0	0	1	5	7	4	%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS ABIERTOS / CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	0	0	1	0	0	4	5	3	%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	0	0	3	0	1	0	4	2	%
RAMITE O CELEBRACION DE CONTRATO SIN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES ESENCIALES O LIQUIDACION SIN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES ESENCIALES	2	2	0	0	0	0	4	2	
¿OTRO? RELACIONE CUAL EN EL CAMPO OBSERVACIONES	0	0	0	0	1	0	1	1	%
TOTALES	19	22	45	31	40	29	186	100	%

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

Los subtemas más reiterados en las PQRSDFS recibidas en el periodo están encabezados por: Banco de tierras, banco de programas y proyectos sobre contratos con el 46% (85 de 186 clasificaciones de subtemas), seguido por Temas de contratación información sobre contratos con el 11% (20 de 186 clasificaciones de subtemas), y Políticas de la entidad información de la gestión / comunicaciones / conflicto intereses con participación del 10% (18 de 186 clasificaciones de subtemas), las restantes igual o por debajo del 9% (37 de 186 clasificaciones de subtemas).

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.

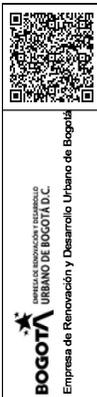
Los traslados por competencia, se realizaron en el marco delo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Tabla 4. Peticiones trasladadas por falta de competencia.

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2025.									
ENTIDAD	ENE-RO	FEBRE-RO	MAR-ZO	ABRI-L	MAY-O	JU- NIO	TOTAL RE- CIBIDAS	%	
SD GOBIERNO	3	4	3	3	4	3	20	22	%
SD PLANEACIÓN	0	5	1	4	5	4	19	21	%
IDU	0	1	2	2	1	1	7	8	%
SD HÁBITAT	2	1	0	1	1	1	6	7	%
SD AMBIENTE	1	0	1	0	2	2	6	7	%
MSP	1	0	0	1	0	2	4	4	%
IDRD	3	1	0	0	0	0	4	4	%
TRANSMILENIO	0	0	0	1	1	1	3	3	%
SD MOVILIDAD	0	2	1	0	0	0	3	3	%
ENTIDAD NACIONAL	0	0	0	0	0	2	2	2	%
EAAB	0	0	0	1	1	0	2	2	%
CATASTRO	1	0	0	0	1	0	2	2	%
SD INTEGRACIÓN SOCIAL	0	1	0	1	0	0	2	2	%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	1	0	0	0	1	0	2	2	%
METRO	0	0	1	0	0	0	1	2	%
SD HACIENDA	0	1	0	0	0	0	1	1	%
IDPC	0	0	0	0	0	1	1	1	%
UMV	0	1	0	0	0	0	1	1	%
CAJA DE VIVIENDA POPULAR	0	0	1	0	0	0	1	1	%
SD SEGURIDAD	0	0	1	0	0	0	1	1	%
SD CULTURA RECREACION Y DEPORTE	0	0	0	0	1	0	1	1	%
VANTI	0	0	0	0	1	0	1	1	%
SD SALUD	0	0	0	0	0	1	1	1	%
TOTALES	12	17	11	14	19	18	91	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 los 155 requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2025, 91 fueron trasladados, indicando que las entidades a las que más se remitieron las peticiones fueron:



La Secretaría Distrital de Gobierno con el 22% (20 de 91 traslados), luego la Secretaría Distrital de Planeación con el 21% (19 de 91 traslados), y en tercer lugar el IDU con el 8% (7 de 91 traslados), el resto igual o por debajo del 7% (6 o menos porcentaje de 91 traslados).

5. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS.

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

ENERO 2025: No. PETICIÓN 185272025 - *Solicitud de cumplimiento de la normativa sobre el uso de los símbolos patrios en las instalaciones administradas por la Alcaldía de Bogotá y sus dependencias e instituciones.* Se da alcance al Bogotá Te Escucha N° 159752025 Total general: 1 Análisis: En el mes de enero se presentó una (1) petición con el subtema Veeduría Ciudadana.

FEBRERO 2025: Análisis: En el mes de febrero no se presentaron peticiones con el subtema Veeduría Ciudadana.

MARZO 2025: Análisis: En el mes de marzo no se presentaron peticiones con el subtema Veeduría Ciudadana.

ABRIL 2025: Análisis: En el mes de abril no se presentaron peticiones con el subtema Veeduría Ciudadana.

MAYO 2025: No. PETICIÓN 2458092025 - *Buenos días, aunque en este canal nos tienen varias respuestas pendientes nos atrevemos a hacer pregunta. ¿las estaciones de la línea 1 son aim...? de serlo están cobijadas por el decreto 062-2025 ...corresponde a metro el desarrollo de la mismas o está a cargo del operador las que se encuentran dentro de una A.E. tienen un marco normativo diferente.... gracias en lo que respecta a la línea 1 es frente a la construcción del metro de Bogotá respecto a las aim hace referencias a área de integración multimodal y la sigla de la AE a las actuaciones estratégicas que adelanta la empresa.* correo electrónico vecinosunidosveeduria@gmail.com. Total general: 1 Análisis: En el mes de mayo se presentó una (1) petición con el subtema Veeduría Ciudadana.

JUNIO 2025: No. PETICIÓN 2569632025 *radicado SINPROC 5076 de 2025 control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual de Cundinamarca - Alcaldía del Distrito Capital de Bogotá.* Total general: 1 Análisis: En el mes de junio se presentó una (1) petición con el subtema Veeduría Ciudadana.

6. PETICIONES CERRADAS EN EL PERÍODO.



Tabla 5. Peticiones cerradas primer semestre de 2025.

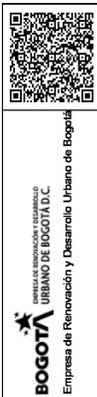
PETICIONES CERRADAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2025.									
ENTIDAD	ENE-RO	FEBRE-RO	MAR-ZO	ABRI-L	MAY-O	JU-NIO	TOTAL RE-CIBIDAS	%	
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	7	2	8	3	7	6	33	18	%
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	0	4	5	9	9	2	29	16	%
DIRECCION DE CONTRATACION	5	5	4	3	8	2	27	15	%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	2	2	3	2	3	3	15	8	%
GERENCIA GENERAL	1	3	1	4	3	3	15	8	%
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	2	1	7	0	1	3	14	8	%
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	0	0	8	1	1	0	10	5	%
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	2	2	0	3	2	0	9	5	%
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	0	0	1	3	0	2	6	3	%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	0	1	1	0	1	2	5	3	%
DIRECCION FINANCIERA	0	0	3	1	0	1	5	3	%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	0	1	2	5	3	%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	1	0	1	1	4	2	%
OFICINA JURIDICA	0	0	2	2	0	0	4	2	%
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	2	1	3	2	%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	0	0	1	1	1	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	1	0	1	1	%
TOTALES	19	22	45	31	40	29	186	100	%

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

El total de peticiones cerradas en el período fue de 186, de las cuales 92 corresponden a peticiones interpuestas en la vigencia 2024 y 94 a peticiones interpuestas en lo corrido de la vigencia 2025. Las 186 peticiones cerradas se distribuyen como aparece en la tabla anterior. Las dependencias que mostraron las mayores cantidades de cierre fueron: Dirección Técnica de Gestión Predial con el 18% (33 de 186 peticiones cerradas), Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana con el 16% (29 de 186 peticiones cerradas) y la Dirección de Contratación el 15% (27 de 186 peticiones cerradas); las demás están igual o por debajo al 8% (15 o menos de 186 peticiones cerradas).

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 enero a junio de 2025, 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 – enero 2025.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC		12	8				10
DIRECCION DE CONTRATACION		12		8	7	6	8
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL				5	7		6
GERENCIA GENERAL			9				9
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	7			11			9
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION					8		8
Total general	7	12	9	7	7	6	8

Fuente: Reporte enero 2025 - 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, se mantuvo igual ocho (8) días en el mes de diciembre a ocho (8) días en el mes de enero.

Tabla 6.2 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – febrero 2025.





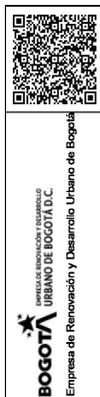
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCI A POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJ A	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	28		14	14				19
DIRECCION DE CONTRATACION	28	15		10			8	11
DIRECCION FINANCIERA	28						8	15
DIRECCION TECNICA COMERCIAL				2	10		8	8
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL			1	5		1	5,5	4
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA			1	2	2		4	3
GERENCIA GENERAL				8			11	10
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			1	1	1	1	1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	28	15						22
OFICINA DE CONTROL INTERNO	28	13						21
OFICINA JURIDICA							8	8

SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS			2	8			7	7
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA				2				2
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION				2	3		5	5
Total general	28	14	2	4	3	1	4	5

Fuente: Reporte febrero 2025 - 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 ocho (8) días en el mes de enero a cinco (5) días en el mes de febrero.

Tabla 6.3 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – marzo 2025.



DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	30	14	9				18
DIRECCION DE CONTRATACION	30	12	5			10	14
DIRECCION FINANCIERA	30		4			11	15
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL			8	11		11	10
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		3	15		12	9	11
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA			6			6	6
GERENCIA GENERAL		14					14
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	30						30
OFICINA DE CONTROL INTERNO	30						30
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES			10				10
OFICINA JURIDICA						10	10
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		10	14				13
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA						1	1
Total general	30	11	11	11	12	8	12

Fuente: Reporte marzo 2025 - 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 cinco (5) días en el mes de febrero a doce (12) días en el mes de marzo.

Tabla 6.4 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – abril 2025.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC		7	12			10
DIRECCION DE CONTRATACION			12			12
DIRECCION FINANCIERA			12			12
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL					2	2
DIRECCION TÉCNICA DE GESTION PREDIAL			21		9	17

DIRECCION TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA			7		6	7
GERENCIA GENERAL	16	14	6			13
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES			1	1	7	3
OFICINA JURIDICA			7			7
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION			4		2	3
Total general	16	12	9	1	5	8

Fuente: Reporte abril 2025 - 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 doce (12) días en el mes de marzo a ocho (8) días en el mes de abril.

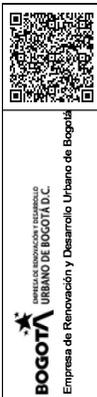
Tabla 6.5 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – mayo 2025.

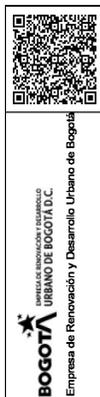
DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC				8	7		8
DIRECCION DE CONTRATACION		13		9	7		9
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	11						11
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL				10	8	7	9
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA			8	10	5		6
GERENCIA GENERAL				13			13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				8			8
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES				12			12
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				11			11
OFICINA DE CONTROL INTERNO				8			8
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS					10		10
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA				2			2
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION				2			2
Total general	11	13	8	9	6	7	8

Fuente: Reporte mayo 2025 - 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, se mantuvo igual de ocho (8) días en el mes de abril a ocho (8) días en el mes de mayo.

Tabla 6.6 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia – junio 2025.





DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC		8	8		8
DIRECCION DE CONTRATACION			10	9	10
DIRECCION FINANCIERA			8		8
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		15	8	8	9
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		3		2	3
GERENCIA GENERAL	7		12	10	10
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES			4		4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			3		3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			10		10
OFICINA DE CONTROL INTERNO		7	8		8
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES			3	8	6
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS			9	10	9
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA				1	1
Total general	7	8	8	6	7

Fuente: Reporte junio 2025 - 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 (8) días en el mes de mayo a siete (7) días en el mes de junio.

Tabla 6.7 Tiempo promedio de respuesta por tipología – primer semestre 2025.

TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2025.						
TIPOLOGÍA	PROMEDIO MENSUAL - DÍAS DE RESPUESTA					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7	4	11	9	9	8
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	4	8	5	6	6
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9	2	11	12	8	8
CONSULTA	7	28	30	16	11	7
QUEJA	0	3	11	1	0	0
SOLICITUD DE COPIA	6	0	0	0	7	0
RECLAMO	0	1	12	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	12	14	0	0	13	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0

PROMEDIO DE REPUESTA EN DÍAS POR MES	8	5	12	8	8	7
PROMEDIO DE REPUESTA EN DÍAS PRIMER SEMESTRE 2025	8					

Fuente: Elaboración propia OCI.

Análisis: El tiempo promedio de gestión de las respuestas, para el primer semestre de 2025, es de 8 días, manteniéndose en un rango satisfactorio (ver calidad y oportunidad en las respuestas).

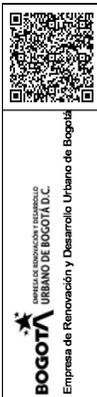
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD.

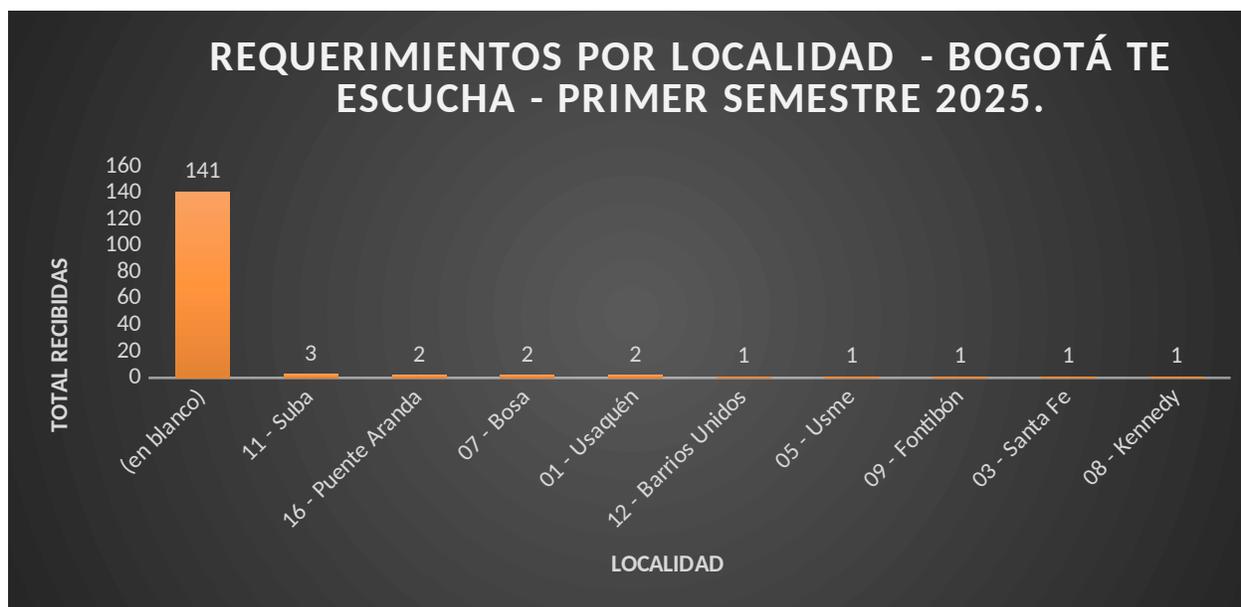
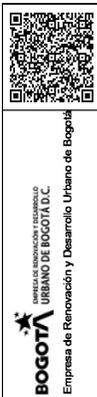
Tabla 7. Requerimientos por localidad primer semestre 2025.

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2025.									
LOCALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECIBIDAS	%	
(En blanco)	19	23	21	28	31	19	141	91	%
11 - Suba	0	2	0	0	1	0	3	3	%
16 - Puente Aranda	0	0	0	1	1	0	2	2	%
07 - Bosa	1	1	0	0	0	0	2	2	%
01 - Usaquén	0	0	0	1	0	1	2	1	%
12 - Barrios Unidos	0	0	0	1	0	0	1	1	%
05 - Usme	0	0	0	1	0	0	1	1	%
09 - Fontibón	0	0	0	1	0	0	1	1	%
03 - Santa Fe	1	0	0	0	0	0	1	1	%
08 - Kennedy	0	0	0	0	0	1	1	1	%
TOTALES	21	26	21	33	33	21	155	100	%

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

Gráfica 3. Requerimientos por localidad.





La 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 91% (141 de 155 requerimientos recibidos), seguida la Localidad 11 – Suba con el 3% (3 de 155 requerimientos recibidos), y la Localidad 16 – Puente Aranda con el 2% (2 de 155 requerimientos recibidos). Para las restantes localidades la injerencia es igual o menor al 2% (2 o menos de 155 requerimientos recibidos).

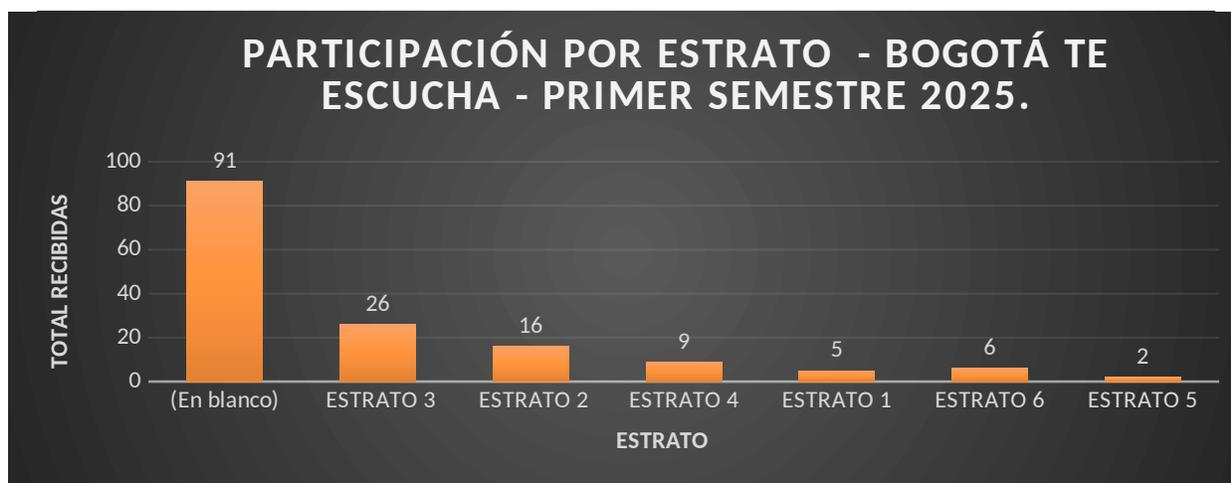
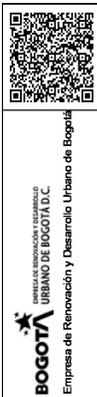
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

Tabla 8. Participación por estrato primer semestre 2025.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2025.								
ESTRATO	ENE-RO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECIBIDAS	%
(En blanco)	14	16	12	17	17	15	91	59 %
ESTRATO 3	2	4	2	7	8	3	26	17 %
ESTRATO 2	3	1	1	3	5	3	16	10 %
ESTRATO 4	1	1	3	3	1	0	9	6 %
ESTRATO 1	1	1	0	2	1	0	5	3 %
ESTRATO 6	0	2	2	1	1	0	6	4 %
ESTRATO 5	0	1	1	0	0	0	2	1 %
TOTALES	21	26	21	33	33	21	155	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 59% de los casos (91 de 155 requerimientos recibidos). Por su parte, el estrato 3 participa con un 17% (26 de 155 requerimientos recibidos), el estrato 2 con el 10% (16 de 155 requerimientos recibidos). Los estratos 1, 4, 5, y 6 intervienen con índices menores o iguales al 6% (9 o menos de 155 requerimientos recibidos).

Tabla 9. Tipo de requirente.

REQUERIMIENTOS POR TIPO DE REQUIRENTE - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2025.								
REQUIRENTE	ENE-RO	FEBRE-RO	MAR-ZO	ABRI-L	MAY-O	JU-NIO	TOTAL RECIBI-DAS	%
NATURAL	15	22	15	29	25	15	121	78 %
(En blanco)	4	2	5	2	7	4	24	15 %
JURÍDICA	2	1	1	2	1	2	9	6 %
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	0	1	0	0	0	0	1	1 %
TOTALES	21	26	21	33	33	21	155	100 %

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 78% (121 de 155 requerimientos recibidos) en la participación del período evaluado, seguida por peticionarios anónimos – en blanco con el 15% (24 de 155 requerimientos recibidos). Las personas jurídicas participan con el 6% (9 de 155 requerimientos recibidos) y por último, los establecimientos comerciales participan con el 1% (1 de 155 requerimientos recibidos).

Gráfica 5. Tipo de requirente.



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

Tabla 10. Calidad de requirente primer semestre 2025.

REQUERIMIENTOS POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2025.								
REQUIRIENTE	ENE-RO	FEBRE-RO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECIBIDAS	%
IDENTIFICADO	17	24	16	31	26	17	131	85 %
ANÓNIMO	4	2	5	2	7	4	24	15 %
TOTALES	21	26	21	33	33	21	155	100 %

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

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 155 peticiones recibidas en el período, 131 personas se identificaron con sus datos, representando un 85% de los casos, frente a los anónimos, que con 24 personas, que equivalen al 15%.

10. DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN.

Durante el primer semestre de 2025, por medio del aplicativo Bogotá Te Escucha, se recibió una (1) denuncia por acto de corrupción, bajo radicado No. 182192025 del 15/01/2025.

La denuncia por acto de corrupción que se relacionan en las Tipologías recibidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, fue tratada directamente por la Oficina de Control Disciplinario Interno, ya que la misma por los parámetros y competencias establecidas, no fue direccionada a la Oficina de Atención al Ciudadano sino directamente a la OCDI, así:

Fecha de llegada	Radicado	Denunciante	Hechos	
15/01/2025	Radicado Bogotá te escucha No. 182192025	Ciudadano Anónimo	Denuncia catalogada por el ciudadano como presunto acto de corrupción por las irregularidades del proceso de contratación de seguros llevado por la Empresa, publicado el 31 de diciembre de 2024.	
Fecha de respuesta	Radicado de Salida	Remisión por competencia	Procesos iniciado en la Oficina de Control Disciplinario interno	OBSERVACIONES
5/02/2025	Se envió respuesta por la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha y se publicó aviso por 5 días hábiles en la pagina web de Renobo	NO	SI - Se expidió auto de apertura de indagación previa, Expediente No. 001-2025	La Oficina de Control Disciplinario Interno profirió Auto de apertura de indagación previa, en averiguación de responsable dentro del expediente No. 001-2025 de fecha 5-02-2025.

APARTE IMPORTANTE - INFORME DE DENUNCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2025 POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO.

La OCDI informa que “dentro del primer semestre del año 2025, en la Oficina de Control Disciplinario Interno se presentaron (3) denuncias catalogados por los ciudadanos como actos de corrupción. Es importante tener en cuenta que dos denuncias fueron por anónimo, y en la otra, la ciudadana se identificó como presidenta de la junta de Acción Comunal del barrio Voto Nacional. Las denuncias se identifican a continuación:”





No.	Hechos	Fecha de la denuncia	No. de proceso disciplinario	Observaciones
1	Denuncia catalogada por el ciudadano como presunto acto de corrupción por las irregularidades del proceso de contratación de seguros llevado por la Empresa, publicado el 31 de diciembre de 2024.	15/01/2025	01-2025	Se inició con auto de apertura de indagación previa, este proceso tiene reserva.
2	Denuncia catalogada por el Ciudadano como presuntos actos de corrupción por las irregularidades en la ejecución de las obras para el proyecto Bronx Distrito Creativo.	5/02/2025	02-2025	Se inició con auto de apertura de indagación previa, este proceso tiene reserva.
3	Radicado en la Empresa mediante el No. E2025004418 de fecha 13-05-2025, en el cual remite por competencia presunta incidencia disciplinaria. Queja anónima en la que se advierte presuntas irregularidades con incidencia disciplinaria de dos funcionarios de la empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. RENOBO en el proceso de contratación RENOBO- IP-06- 2024.	13/05/2025	010-2025	Se profirió Auto inhibitorio de fecha 13-05-2025 dentro expediente No. 010-2025, por considerar que los hechos no eran claros y no existen pruebas en la queja presentada. Además, el quejoso es un ciudadano anónimo.

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.

Es importante tener en cuenta que sólo una queja fue presentada mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, y las otras fueron radicadas en el sistema Tampus de la entidad.

Para las primera y segunda denuncias presentadas se iniciaron procesos disciplinarios en la Oficina de Control Disciplinario Interno y se encuentran en etapa de indagación previa en averiguación de responsable, y, por lo tanto, tienen reserva de la actuación, de conformidad con lo establecido en el artículo 115 de la ley 1952 de 2019.

Por lo anterior, la jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno con las aperturas de las indagaciones previas, en averiguación de responsables, y con el decreto pruebas de oficio, logra cumplir la finalidad del proceso disciplinario, que es llegar a la verdad de los hechos; es decir, lo descrito en el artículo 11 de la ley 1952 de 2019.



Respecto de la tercera queja presentada, la jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno profirió auto inhibitorio, informando que en caso de que se aporten con posterioridad elementos de juicio que permitan la iniciación de la acción disciplinaria se podrá reabrir las diligencias, considerando que la decisión no hace tránsito a cosa juzgada.

11. ACTUACIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE LA EMPRESA, PRIMER SEMESTRE 2025.

El *Reporte Año 2025 Semestre 1 Defensor de la Ciudadanía*, se encuentra debidamente validado por la Secretaría General de la Alcaldía, y publicado en la página web institucional, garantizando su acceso y consulta por parte de la ciudadanía, promoviendo la transparencia y el derecho a la información.

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 el primer semestre de la vigencia 2025, implementó las siguientes actividades, de acuerdo a la estructura del Reporte Año 2025 Semestre 1 Defensor de la Ciudadanía:

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. Función 1. Lineamiento 1: Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- *Se lleva a cabo la actualización de los siguientes documentos orientados a el servicio a la ciudadanía: FT-243 Verificación inicio labores Punto de Atención al Ciudadano V1, GI-04 Protocolo de Atención al Ciudadano V7, Indicadores Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía 2025, FT-19 Planilla de Seguimiento Punto de Atención al Ciudadano V6, FT-18 Encuesta de Satisfacción del Cliente - PQRS V5, FT-21 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano V6. Desde el Mapa de oportunidades se presentan los avances que se realizan en la Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía 2025, en donde se permite evidenciar la Estrategia de seguimiento y control implementadas - Se genera la Carta del trato digno al usuario. En cuanto a las metas que tiene la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales en sus (política de calidad, planes y estrategias) se encuentran al día a 30 de junio - 2025 y están contempladas en el Programa de Ética y Transparencia y Plan de Adecuación.*

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. Función 1. Lineamiento 2: Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

- *Se realizó ajuste de las actividades del plan de acción para el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía donde las acciones que se desarrollaran las cuales se definen teniendo en cuenta las cuatro políticas que se deben articular. Se realizan reuniones de socialización de avances del plan de acción del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía donde se realizó ajuste a las acciones propuestas para la implementa-*

ción. Se trabajó de manera articulada con la Oficina de Participación y Asuntos Sociales, la Dirección Administrativa y de TIC, la Oficina Asesora de Relacionamiento y Comunicaciones, y la Dirección Técnica de Gestión Predial, en la sistematización y construcción de una herramienta que permita visualizar en tiempo real el estado del trámite relacionado con el cumplimiento de la obligación VIS–VIP mediante pago compensatorio. El proceso de sistematización se dividió en dos equipos de trabajo: Dirección Administrativa y de TICs, la cual va a diseñar una herramienta para la Liquidación de las compensaciones del trámite de Cumplimiento de la obligación VIS–VIP mediante pago compensatorio- <http://192.168.10.30/Simulador/>.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. Función 1. Lineamiento 3: Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

- *La Empresa dentro de su presupuesto de funcionamiento dispone de personal vinculado a través de contrato individual, adscritos a la Oficina de Participación ciudadana y Asuntos sociales, con orientación específica al seguimiento, análisis, elaboración de planes de acción y cumplimiento normativo en materia de Atención al Ciudadano. Igualmente se dispone de recursos físicos y tecnológicos en cumplimiento de los criterios de accesibilidad. Se encuentran adscritos a la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales; (dos auxiliares administrativos y un profesional especializado), dentro de sus funciones se tiene las actividades específicas al seguimiento, análisis, elaboración de planes de acción y cumplimiento normativo en materia de Atención al Ciudadano.*

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. Función 2. Lineamiento 1: Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos.

- *Se fortalece, mantiene e impulsa procesos de cualificación del talento humano a través de sesiones de co-creación, incluyendo talleres participativos y espacios de formación colaborativa. - Se presenta en el Protocolo de PQRS traducido a Lenguaje Claro - Carta del Trato Digno al Usuario-ACTUALIZACION.pdf Se realiza la articulación de las buenas prácticas orientadas desde la Veeduría Distrital, dar continuidad para la participación del laboratorio de simplicidad. _ Pieza modelo de relacionamiento. Actualización de los canales de atención de la Empresa, con el propósito de mantener el acceso a la información de manera continua para la ciudadanía sobre los proyectos en curso. - ACTUALIZACION CANALES DE ATENCION PAGINA WEB.*

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. Función 2. Lineamiento 2: Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

- *Teniendo en cuenta el Plan de Adecuación y Sostenibilidad de MIPG para el año 2025, mediante correo electrónico de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 27 de junio de 2025 socializa la Política Operativa de Integridad, Conflictos de Interés y Gestión Antisoborno.*

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. Función 2. Lineamiento 3: Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

- *Con el objeto de articular las buenas prácticas orientadas desde la Veeduría Distrital, la Empresa mantiene el proceso de cualificación en este ejercicio se tuvo como objeto la práctica del uso del lenguaje claro e incluyente de las respuestas generadas por las entidades del Distrito. Se fomenta generar una mayor celeridad en las respuestas a las solicitudes, para una mayor satisfacción del ciudadano así como, en el contenido de fondo.*

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. Función 3. Lineamiento 1: Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



- De acuerdo con los informes mensuales generados por la que la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, en lo que respecta a las peticiones de competencia directa de la Empresa, se ha registrado una participación significativa por parte de la ciudadanía, principalmente en solicitudes de acceso a la información relacionada con las actividades institucionales y los proyectos en curso, en total fueron 235 requerimientos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. Función 3. Lineamiento 2: A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

- Se mantiene el Subgerente de Gestión Corporativa como delegado de Defensor del Ciudadano. Javier Antonio Villarreal Villaquirán jvillarrealv@renobo.com.co

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. Función 4. Lineamiento 1: Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

- Se ha promovido al interior de la Empresa que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna clara y diligente en tiempos de respuesta reducidos. Teniendo en cuenta estos cuatro valores: Estos valores incluyen: - Honestidad: Actuar con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general. - Respeto: Tratar a las personas con dignidad y amabilidad, sin discriminación. - Diligencia: Cumplir con los deberes y responsabilidades de manera eficiente y oportuna. - Justicia: Actuar con imparcialidad y equidad, garantizando los derechos de las personas. Se orienta a la generación de respuesta de manera rápida y eficaz manteniendo los estándares de calidad, celeridad y diligencia a las peticiones en los tiempos establecidos. En cuanto a los tiempos de respuesta, se ha evidenciado una variación a lo largo de los meses.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. Función 4. Lineamiento 2: Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

- Se continua con el trabajo articulado con la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales para desarrollar estrategias que mejoren la atención al ciudadano. Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2025, la Empresa – RenoBo, dio continuidad al ciclo de capacitaciones orientadas al fortalecimiento del servicio de atención a la ciudadanía. Esta estrategia se desarrolló de manera articulada con la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, con el propósito de consolidar prácticas institucionales más incluyentes, empáticas y orientadas a la mejora continua de la experiencia ciudadana (Fortalecimiento lenguaje inclusivo, cualificación de los colaboradores de la Empresa para el fortalecimiento en el desarrollo de las funciones y en la calidad del servicio. Como parte de este proceso, el 14 de marzo de 2025 se llevó a cabo la capacitación virtual “Lengua de Señas para Dummies”, dirigida a todo el equipo de colaboradores de la Empresa. Esta jornada tuvo como objetivo brindar una introducción a la Lengua de Señas Colombiana, constituyéndose en un primer paso hacia la construcción de una comunicación más accesible e incluyente dentro de la entidad. La sesión se caracterizó por una participación activa y reflexiva por parte del personal.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. Función 4. Lineamiento 3: Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.



- *En el mes de junio, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. – RenoBo, realizó la capacitación y socialización de la estrategia distrital “Cualifícate por Bogotá”, liderada por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. Esta iniciativa fue promovida de manera articulada entre la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y el área de Talento Humano, con el propósito de incentivar la participación activa de servidores públicos y contratistas en procesos de formación orientados al fortalecimiento de sus capacidades institucionales. Se remitieron a los correos electrónicos a los servidores y colaboradores de la Empresa para la participación en la capacitación, la implementación de esta estrategia genera impactos positivos en el desempeño de sus funciones y en la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía. De esta manera, se contribuye de forma directa a la consolidación del Modelo Distrital de Relaciónamiento Integral con la Ciudadanía, posicionando a RenoBo como una entidad comprometida con la formación continua, la excelencia institucional y la construcción de una gestión pública más cercana, eficiente e inclusiva.*

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. Función 5. Lineamiento 1: Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

- *Se actualiza la página WEB de la Empresa donde se mantienen los canales de atención Presencial, virtual, Email, redes, Escrito, sociales, VUC, Rebeca, atención telefónica - Móvil 315 840 6466 - mientras se realiza el proceso de adecuación de la nueva sede. Articulación interinstitucional con las entidades del sector como lo es con la Ventanilla Única de Construcción VUC, el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública y además se mantiene la articulación con el sistema de Bogotá Te Escucha para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.*

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. Función 5. Lineamiento 2: Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites.

- *Actualización de la página web de la Empresa: www.renobo.com.co, cuenta con un menú específico para atención a la ciudadanía, adicional incorpora herramientas de acceso universal de personas con discapacidad entre las cuales se encuentra aumento o disminución de la fuente, niveles de contraste, el direccionamiento al centro de relevo y convertic.*

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. Función 7. Lineamiento 1: El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relaciónamiento Integral con la Ciudadanía.

- *Se participa en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño No se requieren soportes, puesto que en las funciones 1 y 3 se puede evidenciar la participación.*

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. Función 7. Lineamiento 2: Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

- *No se requieren soportes puesto que la asistencia se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta.*

12. 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 2025, 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 enero – abril de 2025, se detallan las actividades planteadas, el cumplimiento y observaciones, del Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, así:





Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL 2025		
Subcomponente	No.	Actividades	% de avance Abril 2025	Avances al 30 de Abril de 2025	OBSERVACIONES OCI
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	3.1	Elaborar un diagnóstico de los niveles de accesibilidad en los canales de atención.	33%	La Oficina Participación Ciudadana y Asuntos Sociales inició la revisión y ajuste de la encuesta de satisfacción para incorporar preguntas de los accesibilidad en los canales de atención.	Debido a que la actividad es continua, debe contar con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
	3.2	Validar el uso de inteligencia artificial para brindar información actualizada dirigida a ciudadanía.	33%	La Oficina Participación Ciudadana y Asuntos Sociales Se realizó una reunión con Gerencia General para validar el uso de inteligencia artificial para brindar información actualizada dirigida a ciudadanía. Como resultado, se iniciará un piloto con la Actuación Estratégica ZIBO.	Debido a que la actividad es continua, debe contar con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
Fortalecimiento de los canales de atención	3.3	Validar el uso de un Tablero de control de información para brindar información actualizada dirigida a ciudadanía.	33%	La Oficina Participación Ciudadana y Asuntos Sociales Se realizó una reunión con Gerencia General para validar el uso de inteligencia artificial para brindar información actualizada dirigida a ciudadanía. Como resultado, se iniciará un piloto con la Actuación Estratégica ZIBO, que igualmente permitirá validar el uso de un Tablero de control de información para brindar información actualizada dirigida a ciudadanía.	Debido a que la actividad es continua, debe contar con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
	3.4	Realizar asesorías (presencial, virtual, telefónica) a los usuarios interesados en el trámite de la Liquidación de la Obligación VIS-VIP mediante Pago Compensatorio.	33%	La Dirección Técnica de Gestión Predial realizó asesorías (presencial, virtual, telefónica) a los usuarios interesados en el trámite de la Liquidación de la Obligación VIS-VIP mediante Pago Compensatorio, para el período evaluado.	Debido a que la actividad es continua, contará con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
Talento Humano	3.5	Ejecutar las actividades de capacitación contenidas en el Plan Institucional de Capacitación 2025 que contemplen las temáticas de los componentes del PTEP (Transparencia, Rendición de Cuentas, Atención al ciudadano, participación ciudadana, datos abiertos, gestión de riesgos, medidas de debida diligencia, conflictos de prevención de lavado de activos, prevención y la gestión de conflictos de intereses, entre otros).	33%	El Proceso Gestión del Talento Humano, de acuerdo con lo programado en el PIC, llevó a cabo las capacitaciones agendadas para el primer cuatrimestre del año, entre otras las señaladas en las evidencias.	Debido a que la actividad es continua, contará con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
	3.6	Coordinar y ejecutar los ejercicios de Cualificación de equipos de trabajo con la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	33%	La Oficina Participación Ciudadana y Asuntos Sociales participó a la primera sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Atención al Ciudadano, en la cual se dio a conocer la oferta de cualificación de equipos de trabajo.	Debido a que la actividad es continua, debe contar con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
	3.7	Incluir el tema de prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en los espacios de inducción y reinducción.	33%	El proceso de Talento Humano incluyó el tema de prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en los espacios de inducción y reinducción, para el período evaluado.	Debido a que la actividad es continua, debe contar con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.



Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL 2025		
Subcomponente	No.	Actividades	% de avance Abril 2025	Avances al 30 de Abril de 2025	OBSERVACIONES OCI
Normativo y Procedimental	3.8	Revidar y actualizar el procedimiento para la gestión de PQRS, en caso de requerirse.	33%	La Oficina Participación Ciudadana y Asuntos Sociales indica que revisado y validado el procedimiento PD-29 Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones, por ahora no se requiere realizar ninguna actualización.	Si bien la actualización del procedimiento para la gestión de PQRS se realizaría en caso de requerirse, la OCI recomienda que la Oficina Participación Ciudadana y Asuntos Sociales reveale la actividad determinando dicha actualización como acción de mejora continua, o determine una fecha específica para la actualización del procedimiento, puesto que los porcentajes establecidos para cada cuatrimestre pueden concluirse como incumplidos. Debido a que la actividad es continua, debe contar con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
	3.9	Implementar el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	33%	La Oficina Participación Ciudadana y Asuntos Sociales realizó una reunión con el referente de la OAP para validar los avances en el plan de implementación del Modelo, y se presentan avances en... contar detalle de los avances... SDQS, Campañas, etc.	Debido a que la actividad es continua, debe contar con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
Relacionamiento con el Ciudadano	3.10	Informar y socializar debidamente a la ciudadanía la terminación, desistimiento y/o cancelación de proyectos, obras y otros, cuando haya lugar a ello.	33%	La Oficina Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, aplicó mecanismos de comunicación sobre la terminación, desistimiento y/o cancelación de proyectos, obras y otros, en temas relacionados al Proyecto San Bernardo, durante el periodo evaluado.	Debido a que la actividad es continua, debe contar con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
	3.11	Revisar las denuncias catalogadas por el ciudadano como actos de corrupción para determinar si los hechos son disciplinables.	33%	La Oficina de Control Disciplinario Interno, realizó la revisión y seguimiento mensual sobre las denuncias por actos de corrupción, identificando 3 denuncias sobre dicha tipología para el periodo evaluado.	Debido a que la actividad es continua, contará con reporte para el II y III cuatrimestre de 2025.
Análisis de la información de las denuncia de corrupción (enfoque de género)	3.12	Realizar el Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - Derechos de Petición.	50%	La Oficina de Control Interno, elaboró el Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias "Bogotá Te Escucha" – Segundo Semestre de 2024, el cual se radicó y publicó en la página web de RenoBo bajo No I2025000300 del 2025-02	La elaboración del segundo informe sobre el tema, se tienen prevista para el tercer cuatrimestre de 2025.

Por lo anterior, el Componente 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, reporta un cumplimiento del 100% para el primer cuatrimestre de 2025, con 12 actividades cumplidas de las 12 programadas, en los porcentajes de cumplimiento establecidos para tal fin.

13. ACCESIBILIDAD INSTALACIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA – NUEVA SEDE.

Dirección Administrativa y de TIC'S, mediante memorando interno - Radicado: I2025000250 del 06/02/2025, socializó los lineamientos generales Nueva Sede RenoBo – Edificio Colseguros, donde informa que se cuenta con tres pisos asignados en el Edificio Colseguros; sin embargo, mientras finalizan las adecuaciones, a partir del lunes 10 de febrero trabajaremos temporalmente en el Piso 15 del Edificio, ubicado en la Cra. 10 N° 17-18.

Coordinación y turnos: Cada superior jerárquico tendrá la tarea de coordinar con su equipo de trabajo los turnos y días de asistencia. Es fundamental que, en esta transición, mantengamos la fluidez de nuestras actividades y el espíritu de colaboración que nos caracteriza.

Ingreso al nuevo espacio y lineamientos generales: Les recordamos que las personas habilitadas para ingresar son:

- Trabajadores oficiales.
- Empleados públicos.
- Contratistas de prestación de servicios (con contrato vigente).
- Funcionarios de entidades de control, previamente identificados.

A continuación, se presentan los lineamientos para el ingreso y permanencia en nuestras instalaciones:

Ingreso de visitantes:

- **Solicitud de autorización:** Para el ingreso de visitantes, se debe enviar una solicitud al correo electrónico serviciosadministrativos@renobo.com.co, con la siguiente información: o Fecha y hora de ingreso. o Nombre completo del visitante. o Documento de identidad. o Dependencia a la que se dirige. o Persona responsable de recibir al visitante.
- **Acompañamiento continuo de visitantes:** La persona designada del área correspondiente será responsable de acompañar al visitante desde su ingreso en el primer piso y durante su estadía en la entidad, hasta la salida del edificio.
- **Recepción:** Al llegar, el visitante deberá dejar un documento de identificación en la recepción del primer piso y se le entregará una tarjeta de ingreso.
- **Reuniones presenciales:** Durante el proceso de adecuación, se recomienda evitar la realización de reuniones presenciales. Les informaremos oportunamente una vez dispongamos de espacios adecuados para llevarlas a cabo.

Seguridad y monitoreo:

- **CCTV:** El Edificio cuenta con un sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) que registra y monitorea la seguridad de todas las áreas y los pisos.

Restricciones de acceso:

- **Áreas restringidas:** Por razones de seguridad, solo se permite el ingreso al piso 15.

Cumplimiento de estándares de seguridad y salud en el trabajo:

- **Monitoreo:** Se verificará mediante el CCTV el cumplimiento de los estándares de seguridad y salud en el trabajo, evitando actos y condiciones inseguras.
- **Prohibición de fumar:** Está prohibido el consumo de cigarrillos dentro de las instalaciones.
- **Uso personal de la huella biométrica:** La huella es personal e intransferible; no se permite que alguien más la utilice para ingresar o salir en nombre de otra persona.
- **La Política de Tratamiento de Datos Personales:** El Grupo ASD S.A.S. garantiza el derecho de conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal en sus bases de datos, cumpliendo con la normatividad vigente. Establece principios como legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido y confidencialidad, asegurando el uso adecuado de la información, con el compromiso de proteger la privacidad de los datos y a gestionar su tratamiento de manera segura y responsable.
- **Prohibición de ingreso de menores de edad y mascotas:** El Grupo ASD S.A.S. establece que, en cumplimiento de su política general de seguridad física y del entorno, se prohíbe el acceso de niños, niñas, adolescentes y mascotas a sus diferentes sedes. Sin embargo, en eventos organizados por la Dirección Administrativa y de TIC'S que involucren a menores, el ingreso será previamente autorizado y gestionado.

Revisión de pertenencias por seguridad:

- **Entrada y Salida del edificio:** El Grupo ASD S.A.S desde su equipo de seguridad privada realizará una revisión de los bolsos, al entrar y salir del edificio, es importante que registre el número de la placa de los portátiles y sus cargadores, tanto al ingreso como a la salida.

Seguridad y salud ocupacional en las instalaciones:

- **La estructura cuenta con un nivel de resistencia lateral global óptimo, cumpliendo con los estándares de la Norma Sismo Resistente NSR-10, lo que garantiza la seguridad de todas las personas en caso de un sismo. Además, disponemos de un sistema integral de detección, manejo y extinción de incendios, diseñado para una respuesta eficaz ante emergencias.**
- **Para fortalecer la preparación ante situaciones de riesgo, las recomendaciones sobre manejo de emergencias serán socializadas a través de capacitaciones pe-**



riódicas, dirigidas a todos los colaboradores, con el objetivo de reforzar la prevención y la respuesta ante eventos adversos.

14. 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 primer semestre de 2025, cumple con las normas aplicables y el tiempo promedio de respuesta fue de ocho (8) días, ubicándose en el rango de satisfactorio.
2. 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.
3. En el período objeto de análisis, la Empresa recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) un total de 155 solicitudes, las cuales fueron atendidas tal como se describe en el presente informe.
4. La Entidad dispone de los siguientes a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder, físicamente, desde su computador, teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones.
 - Línea de atención al ciudadano: celular 315 840 6466.
 - Atención presencial: carrera 10 No. 17-18
 - Horario de atención: lunes a viernes de 7 a. m. a 12 m. y de 1 p. m. a 4:30 p. m.
 - Línea anticorrupción: 195 opción 1
 - Correo atención al ciudadano: atencionalciudadano@renobo.com.co
 - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha:
<http://www.bogota.gov.co/sdqs>
5. Con respecto a la accesibilidad al medio físico, Dirección Administrativa y de TIC'S, mediante memorando interno - Radicado: I2025000250 del 06/02/2025, socializó los lineamientos generales Nueva Sede RenoBo – Edificio Colseguros.
6. Se cuenta con *el Reporte Año 2025 Semestre 1 Defensor de la Ciudadanía*, debidamente validado por la Secretaría General de la Alcaldía, y publicado en la página web institucional, garantizando su acceso y consulta por parte de la ciudadanía, promoviendo la transparencia y el derecho a la información.
7. Dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública, el Componente 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, reporta un cumplimiento del 100% para el primer cuatrimestre de 2025, con 12 actividades cumplidas de las 12 programadas, en los porcentajes de cumplimiento establecidos para tal fin.



8. Se cuenta con el *Informe de denuncias y quejas presentadas en el primer semestre del año 2025 por presuntos actos de corrupción en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá*, por medio del cual, la Oficina de Control Disciplinario Interno, trata y cumple la finalidad del proceso disciplinario, incluyendo los temas que sobre el tema se reciben por el aplicativo Bogotá Te Escucha.

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. Fortalecer la importancia de dar respuesta a las peticiones recibidas, dentro de los rangos establecidos para tal fin, verificando permanentemente el 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..
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. Fortalecer los planes de capacitaciones y sensibilizaciones en temas de calidad del servicio, lenguaje claro, accesibilidad a los responsables de la atención ciudadanía en aras de procurar la mejora continua para lo que resta de la vigencia 2025.



6. Para el segundo semestre de 2025, en la nueva sede de la Empresa 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.
7. 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

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

--