



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 de julio 2020 a junio 2021 – E2021005091.**

Una vez analizado el Informe remitido por la Veeduría Distrital, mediante radicado E2021005091 de septiembre 1 de 2021, relacionado con el “*Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital (Segundo Semestre 2020 – Primer Semestre 2021)*”, expresa lo siguiente:

“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 este 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.

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.

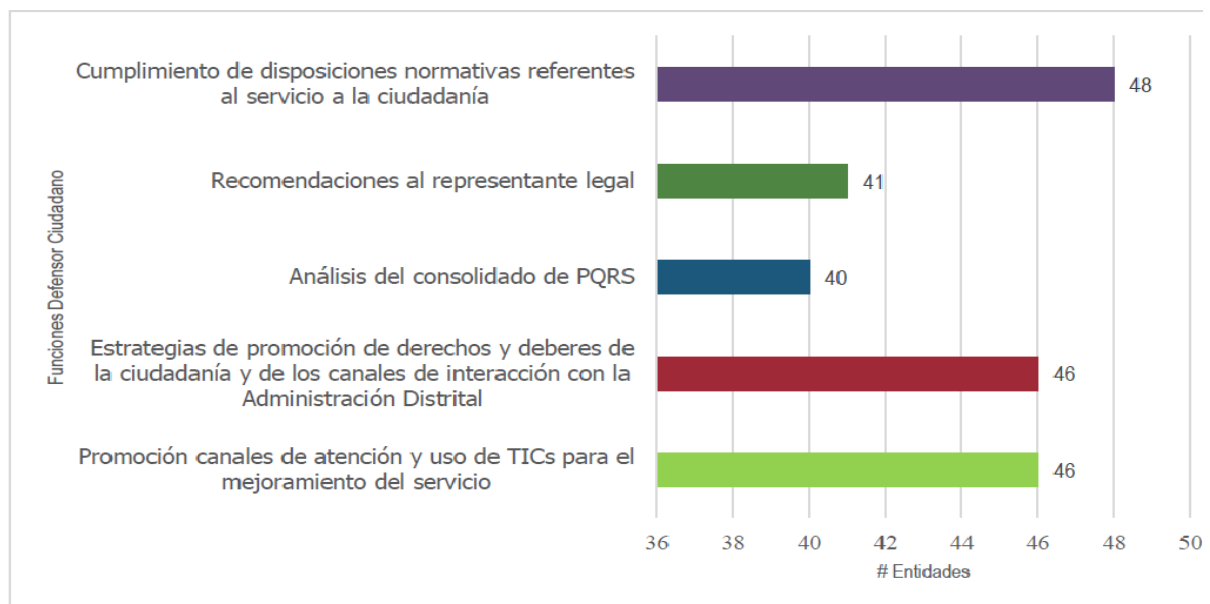
De igual forma, se fijó que anualmente (enero) se deberá presentar un informe a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas para mejorar la prestación del servicio.

2. Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor del ciudadano durante el período julio de 2020 a junio de 2021

La Veeduría Distrital mediante oficio del 13 de julio de 2021 solicitó a 53 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 dentro de las 50 entidades que dio cumplimiento al requerimiento y presentó el informe respectivo.

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.



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Dado que el Informe que nos ocupa hace referencia a la evaluación del cumplimiento de las entidades del Distrito, a continuación se extracta lo evaluado frente al cumplimiento de las disposiciones normativas por parte de la Empresa, así:

3.1 Cumplimiento de disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía- Funciones del Defensor

1. “Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía”.

- *En este sentido la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá DC., elaboró y actualizó el Protocolo de Atención al Ciudadano, Caracterización Atención al Ciudadano, Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - derechos de petición, Encuesta de Satisfacción del Cliente y del Ciudadano, adicionalmente en el marco de la pandemia, se implementaron protocolos de bioseguridad que garanticen la prestación del servicio a los ciudadanos*
- *Participación en los nodos intersectoriales y sectoriales de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.*
- *Para garantizar la continuidad de la gestión de la empresa y la prestación de los servicios a la ciudadanía y grupos de interés, la Subgerencia de Gestión Corporativa, generó lineamientos, herramientas y canales para mantener una oportuna atención y comunicación, entre ellas.*
- *Gestionaron los recursos para el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa de los Puntos de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, para lograr que la oficina de atención a la ciudadanía garantice el acceso y disposición a todos los ciudadanos.*

Se pudo evidenciar que las entidades siguen trabajando en la implementación de acciones que permiten dar cumplimiento a la PPDSC, articulando sus planes de acción, mejorando los canales de atención, cualificando sus equipos de trabajo y participando en las diferentes estrategias de fortalecimiento que ofrecen otras entidades del Distrito, logrando así el mejoramiento en la prestación del servicio que se brinda a la ciudadanía.

También es importante resaltar, que la expedición del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., ha brindado cierto grado de claridad a los Defensores de la Ciudadanía, a la hora de ejercer y plasmar su gestión, por lo que, para el segundo semestre de 2021, se espera un informe más enfocado en las funciones contempladas en el Decreto 847 de 2019 y no de las áreas de servicio al ciudadano, pues aún su mayoría a la labor que desde estas áreas se desarrollan en el marco de los planes de acción previstos por cada una de ellas.

3.2 Recomendaciones al representante legal

2. *“Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración”, determinando que, para la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá DC., no hubo recomendaciones.*

En la tabla se indica que no hubo reporte de esta función por parte de la Empresa.

De forma general se cita que: *Lo reportado por los Defensores de la Ciudadanía frente a esta función, permite evidenciar la importancia de la labor desarrollada por las oficinas de atención al ciudadano de las entidades distritales, ya que el*

seguimiento que se realiza a cada una de las herramientas usadas para el fortalecimiento del servicio, como la elaboración de informes de gestión de PQRS, informes de satisfacción, participación en los procesos de evaluación que ofrecen las entidades de control como la Veeduría Distrital, entre otros, permite que la gestión del defensor se encamine en la formulación de recomendaciones para el mejoramiento de las falencias encontradas en estos procesos, a las altas direcciones.

3.3 Análisis del consolidado de PQRS

“3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación 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”.

Durante el período de evaluación, la Empresa reporta que: se recibieron 640 PQRS, el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia de las peticiones ingresadas al finalizar el 2020, se incrementó en número de días en el proceso de respuesta, para lo cual se debe realizar una revisión y análisis para identificar las causales respectivas.

3.4 Estrategias de promoción de derecho y deberes de la ciudadanía y de los canales de interacción con la Administración Distrital

“4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general”.

En la Empresa se realizaron mesas de trabajo para la construcción de la “Guía para trámite de denuncias por actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses”, la cual se encuentra en su etapa final de elaboración para su posterior socialización y aplicación.

También participó como piloto en el Proyecto de Red Distrital de Empresas Responsables, Gobierno Corporativo, Transparencia, Integridad y Derechos Humanos y en el marco de este piloto se encuentra en construcción el Plan de Acción a ejecutar en la vigencia 2021, con el fin de dar cumplimiento a los estándares nacionales e internacionales en materia de Buen Gobierno, Transparencia, Cultura de la Integridad y Derechos Humanos.

De manera general, se cita que: “En desarrollo de las actividades que apuntan al cumplimiento de esta función, es posible evidenciar que se ha velado por la apropiada divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción, gracias a la coordinación entre las oficinas de comunicaciones y atención a la ciudadanía y la correcta apropiación de las tecnologías de información, como el uso de las páginas web, sistemas de información y las redes sociales.

3.5 Promoción de canales de servicio a la ciudadanía y la utilización de TIC.

“5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos”.

La Empresa realizó la *“Implementación del Decreto 058 de 2018, “Por el cual se ordena la racionalización, simplificación, automatización y virtualización, de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”.*

La Empresa articuló las acciones correspondientes y se obtuvo el aval de la interoperabilidad del módulo SQDS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Servicio al Ciudadano – quedando implementado y puesto en operación desde el mes de diciembre en el nuevo Sistema de Información de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA – TAMPUS.

4. Conclusiones

En relación con la presentación de los informes se encontró que, gracias a la expedición del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se ha logrado cierto grado de homogeneidad en la elaboración de los mismos y se evidencia un mejor grado de claridad frente a las actividades que deben ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía.

No obstante lo expuesto y de conformidad con el análisis realizado a la información reportada en los informes de gestión del período comprendido entre julio de 2020 y junio de 2021 de los defensores ciudadanos de las entidades del Distrito Capital, es posible evidenciar que aún en la descripción de actividades para el cumplimiento de las funciones previstas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019, no es claro el valor agregado que le genera la intervención del defensor del ciudadano a estas tareas.

Lo anterior, en razón a que en algunas entidades el jefe o director del área de atención al ciudadano cumple el rol de defensor de la ciudadanía, por lo que no es fácil diferenciar entre las actividades realizadas en desarrollo de uno u otro rol.

En relación con las funciones, la mayoría de las entidades tienen actividades asociadas a la función 1, “Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía”, ello debido a que un gran número de las actividades reportadas aportan de alguna manera al cumplimiento de los lineamientos que establece la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La función en donde se encuentran más debilidades es la 3, correspondiente al análisis del consolidado de las PQRS, ya que en ésta los defensores de la ciudadanía de las diferentes entidades se han limitado a realizar una copia de los informes de peticiones presentados por las áreas de servicio al ciudadano, sin identificar conclusiones, recomendaciones, planes de mejora, problemáticas o fortalezas a partir del análisis de la información.

En cuanto a las funciones 4 y 5 es de resaltar, que la mayoría de las entidades se han esforzado por fortalecer sus canales virtuales, adaptándose a las condiciones que ha traído la pandemia del COVID-19 y haciendo esfuerzos importantes para realizar una divulgación más amplia de los canales de atención con los que cuenta la ciudadanía.

Finalmente, en lo que respecta a la función 2, se encontró que aún es incipiente la ejecución de esta función, ello teniendo en cuenta que los defensores de la ciudadanía tienen un papel vital como actor en el ciclo del servicio y al tener la facultad de elevar recomendaciones al nivel Directivo, particularmente al representante legal de la entidad, tiene una gran herramienta para que los procesos de servicio al ciudadano cada vez se vean más fortalecidos al interior de las entidades.

Recomendaciones

- Conforme lo anterior, es importante analizar el Informe presentado por la Veeduría (Ver anexo) y de considerarse necesario elaborar respuesta al mismo, con copia a la Oficina de Control Interno, especialmente en lo relacionado con la Función 2 del Defensor del Ciudadano. De igual manera se utilice como insumo para toma de decisiones y elaboración de los planes de mejoramiento asociados al tema que nos ocupa.
- Tener en cuenta 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 (Circular 055 de 2021).
- De igual forma, 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 (Circular 055 de 2021).

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo: Informe de seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital de julio 2020 a junio 2021

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Efrén Mogollón M.	Contratista	Oficina de Control Interno	
Revisó:	Flora Isabel Ramírez González	Contratista	Oficina de Control Interno	
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.