

COMUNICACIÓN INTERNA



Fecha: 2026-09-10 14:20:26
Radicado: I2026002420



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

Para: Carlos Felipe Reyes Forero, Gerente General
Javier Antonio Villarreal Villaquirán, Subgerente de Gestión Corporativa
Jorge Andrés Viasus Salamanca, Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales
Zorayda Perea Hinstroza, Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

De: Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones “Bogotá Te Escucha” – Primer Semestre de 2026.

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

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

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

Cordial saludo,

Dik Martínez Velásquez
Jefe de Oficina de Control Interno

Anexos: Informe Seguimiento a la gestión de atención de las *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* (PQRSD) en la Empresa, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026.

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

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD) EN LA EMPRESA, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2026.

1. GENERALIDADES

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

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

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

El presente seguimiento comprende el análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones (PQRSD) radicadas y atendidas por la Empresa durante el primer semestre de la vigencia 2026, de conformidad con la información registrada en el sistema “Bogotá Te Escucha”, abarcando la oportunidad en la respuesta, el estado de los trámites y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

4. MARCO NORMATIVO

Las normas que se han tenido en cuenta para la realización del presente seguimiento son las siguientes:

- Constitución Política, Artículos 2, 6, 23 y 209.
- Ley 850 de 2003, “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

- Ley Estatutaria 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Ley 1712 de 2014- “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Ley 1755 de 2015- “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015 – “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 1952 de 2019- Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.
- Ley 2157 de 2021 – “Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y se dictan disposiciones generales del habeas data en relación con la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países”.
- Decreto Nacional 1069 de 2015- “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.”
- Acuerdo Distrital 630 de 2015- “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo Distrital 731 de 2018- “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.
- Directiva Distrital 015 de 2015 –“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.
- Directiva Conjunta 001 de 2021 -Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”.
- Decreto único Sectorial No. 640 de 2025, “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”.
- Resolución 042 de 2017- “Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano para la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá”.

5. METODOLOGIA

Para el presente seguimiento se tomó como fuente la información correspondiente a los informes de PQRS del periodo de enero a junio de 2026, expedidos por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, (plataforma “Bogotá Te Escucha”), la información suministrada por la Subgerencia de Gestión Corporativa y la Oficina de Control Disciplinario Interno, solicitada mediante correo electrónico enviado por la Oficina de Control Interno en fecha 26 de junio de 2026 y la cual se dio respuesta por parte de la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales en fecha 8 de julio de 2026 y por parte de la Subgerencia de Gestión Corporativa en fecha 16 de julio de 2026.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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

6.1. Peticiones por tipología recibidas en el período

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

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

Tabla 1: Tipología PQRS - Plataforma Bogotá Te Escucha - Primer semestre 2026

TIPOLOGÍA PQRS - PLATAFORMA BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2026								
TIPOLOGIA	ENE-RO	FEBRE-RO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICU-LAR	7	11	16	25	38	26	123	40,2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12	21	33	11	9	4	90	29,4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	16	11	4	8	11	53	17,3%
QUEJA	3	3	9	4	3	4	26	8,5%
CONSULTA	1		1				2	0,7%
SOLICITUD DE COPIA	3	1	1				5	1,6%
RECLAMO	1				1	1	3	1,0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION			1	1			2	0,7%
FELICITACIÓN			1				1	0,3%
SUGERENCIA					1		1	0,3%
TOTALES	30	52	73	45	60	46	306	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de los informes PQRS de la OPCAS, 2026 (periodo enero a junio)

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2026, se registró un total de 306 peticiones. Se evidenció que el tipo de requerimiento con mayor recurrencia durante este periodo fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con 123 peticiones, representadas en el 40.2%, seguida de la Solicitud de Acceso a la Información, con 90 peticiones, representadas en el 29.4%. Así mismo se observa que el tipo de peticiones con menor registro fueron la sugerencia y la felicitación, las cuales cada una representó el 0.3%.

En cuanto al comportamiento mensual, marzo fue el mes con el mayor número de peticiones, alcanzando un total de 73 registros. Por el contrario, enero presentó la menor cantidad de peticiones, con 30 registros.

6.2. Canales de interacción

Tabla 2 Canal de interacción- Plataforma Bogotá Te Escucha – Primer semestre 2026

CANAL DE INTERACCIÓN - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2026								
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%

WEB	14	31	57	18	20	23	163	53,3%
E-MAIL	13	17	14	21	39	21	125	40,8%
TELEFONO				2			2	0,7%
PRESENCIAL	2	4	2	4	1	1	14	4,6%
ESCRITO / BUZÓN / REDES SOCIALES	1					1	2	0,7%
TOTALES	30	52	73	45	60	46	306	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de los informes PQRS de la OPCAS, 2026 (periodo enero a junio)

Durante el primer semestre de 2026, se evidencia que el canal WEB fue el principal medio de recepción de PQRS, con 163 peticiones, correspondiente al 53%, seguido del E-mail, con 125 peticiones, correspondiente al 40.8%. Así mismo se observa que los canales menos utilizados fueron el teléfono y el escrito/buzón/redes sociales, correspondiente a 2 peticiones por cada uno, reflejando menos del 1% en cada uno de estos canales de interacción utilizados.

6.3. Traslados por falta de competencia

Tabla 3: Requerimientos Traslados por no Competencia - Plataforma Bogotá Te Escucha

REQUERIMIENTOS TRASLADOS POR NO COMPETENCIA - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2026								
ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Caja de la Vivienda Popular CVP	1	1	2				4	1,9%
Departamento Administrativo del Espacio Público - DADEP	1		1			1	3	1,5%
Empresa Metro de Bogotá S.A.	6			1	2	1	10	4,9%
Instituto de Desarrollo Urbano -IDU	1	5	2	1	4	5	18	8,7%
Secretaría Distrital de Ambiente	1						1	0,5%
Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte IDR	1		1				2	1,0%
Secretaría Distrital de Gobierno	4	8	14	6	7	12	51	24,8%
Secretaría Distrital de Planeación	9	7	3	3	4	4	30	14,6%
Secretaría Distrital del Habitat	1	2	1	4		3	11	5,3%
Secretaría de Hacienda		1			1	1	3	1,5%
Secretaría Distrital de Movilidad		9			1	1	11	5,3%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP		1				1	2	1,0%
Secretaría Distrital de Salud		1		1			2	1,0%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.		8			1	1	10	4,9%
Entidad Nacional		2	1	3	11	5	22	10,7%
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDCP		1		1			2	1,0%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico		1					1	0,5%
Secretaría General			1				1	0,5%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV		2	1	1	2		6	2,9%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP		1		1	1	1	4	1,9%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD				1		1	2	1,0%
Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático - IDIGER			2				2	1,0%
Personería de Bogotá			1				1	0,5%

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2026								
ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAY O	JU- NIO	TOTAL	%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá – UAECOB			1				1	0,5%
Enel Colombia S.A. ESP				1		1	2	1,0%
MSP				1	1		2	1,0%
Vanty S.A. E.S.P.						1	1	0,5%
Policía Metropolitana				1			1	0,5%
TOTALES	25	50	31	26	35	39	206	100,0%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de los informes PQRS de la OPCAS, 2026 (periodo enero a junio)

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 206 requerimientos correspondientes a trasladados por no competencia, los cuales fueron remitidos a diferentes entidades del orden distrital y nacional. Del total de traslados efectuados, se evidencia una concentración significativa en la Secretaría Distrital de Gobierno, con 51 requerimientos (24.8%), seguida por la Secretaría Distrital de Planeación con 30 traslados (14.6%).

La Oficina de Control Interno, con el fin de aclarar algunas dudas sobre los datos publicados sobre las PQRS del primer semestre de 2026, realizó una solicitud de información en fecha 20 de agosto de 2026 a la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, la cual fue respondida a través de correo electrónico de fecha 7 de septiembre de 2026. Teniendo en cuenta la información de la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, se aclara que los traslados por no competencia, no son parte de las 306 peticiones que ingresaron en el primer semestre de 2026, para lo cual la mencionada Oficina informó lo siguiente:

“El flujo del término y la responsabilidad en el sistema SDQS-Bogotá Te Escucha, funciona de la siguiente manera: En la plataforma **Bogotá te Escucha** (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS), cuando se realiza un traslado por competencia, la petición **cuenta y suma en las estadísticas de la entidad receptora (a la que se le traslada)**.

Así funciona el flujo del término y la responsabilidad en el sistema SDQS-Bogotá Te Escucha:

Para la Entidad de Origen (Quien traslada)

Deja de contar como pendiente: Al tramitar el evento de "Traslado por Incompetencia" en la plataforma, la petición se cierra en su buzón.

Plazo legal: La entidad de origen tiene un plazo máximo de **5 días hábiles** desde la recepción para enviar el traslado al verdadero competente (según el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015).

En su reporte: Sumará bajo la categoría de **"Peticiones Trasladas"** o "Salidas".

6.4. Subtema Veedurías Ciudadanas

Durante el primer semestre de 2026, se reportó 1 solicitud relacionada con veedurías ciudadanas, así:

- Marzo:
Petición No: 2139232026: “Solicitud Urgente de cese inmediato a la vulneración de derechos colectivos Barrio las Aguas y Plan Parcial Triangulo de Fenicia, promovido por la Universidad de los Andes.

La Petición ingresó en fecha 24 de marzo de 2026 y se dio respuesta bajo el radicado No. S2026001510 de fecha 31 de marzo de 2026, asunto: “Respuesta Derecho de Petición radicado en la Empresa bajo la PQRS 2139232026 del 24 de marzo de 2026.

6.5. Peticiones cerradas en el período

Tabla 4 - Peticiones Cerradas - Plataforma Bogotá Te Escucha - Primer semestre 2026

PETICIONES CERRADAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2026								
ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL	1	3	4	3	1	1	13	9,1%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	8	2		4	2	5	21	14,7%
SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS		1	2	2	2		7	4,9%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	3	3		2	1	10	7,0%
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN		1	1		4	1	7	4,9%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA			2	1		1	4	2,8%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC	1	1	6			1	9	6,3%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	1	20				22	15,4%
GERENCIA GENERAL		4	3	1			8	5,6%
DIRECCIÓN FINANCIERA						1	1	0,7%
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	3	2	3	1	1	1	11	7,7%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				1			1	0,7%
OFICINA JURIDICA			4	2	1		7	4,9%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS				1			1	0,7%
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES	1		4				5	3,5%
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	2	3	2	1	4	4	16	11,2%
TOTALES	18	21	54	17	17	16	143	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de los informes PQRS de la OPCAS, 2026 (período enero a junio)

Durante el primer semestre de 2026 se registró el cierre de 143 peticiones a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, evidenciando la gestión realizada por las diferentes dependencias de la entidad. La Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales realizó el cierre de 22 peticiones correspondiente al 15.4%, la Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana realizó el cierre de 21 peticiones, correspondiente al 14.7% y la Dirección Técnica Comercial cerró 16 peticiones correspondiente al 11.2% de las peticiones cerradas.

Se observó que, durante el periodo verificado, en el mes de marzo se reportó el mayor número de peticiones cerradas, con 54 peticiones, mientras que en el mes de junio se presentó el menor volumen de cerradas 16 peticiones, reflejando variaciones en la capacidad de respuesta durante el periodo analizado.

Como se observa entre las peticiones que ingresaron en el periodo de estudio, las cuales fueron 306 y las peticiones cerradas las que fueron 143, hay una diferencia de 163 peticiones. Se realizó consulta a la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, la cual mediante correo electrónico de fecha 7 de septiembre de 2026, manifestó lo siguiente:

“Mensualmente se gestionan las solicitudes asignadas a través de la plataforma **Bogotá te Escucha**. Al cierre de cada periodo, persiste un saldo de peticiones pendientes que, aunque **se encuentran dentro de los términos legales de respuesta**, no concluyen su trámite debido a los siguientes factores:

Ingreso cerca o al cierre del mes: Peticiones radicadas durante los últimos días del periodo mensual.

Plazos extendidos: Solicitudes complejas o consultas cuyo término legal de respuesta es de hasta 30 días hábiles.

Requerimientos de completitud: Casos en los que se identifica la falta de requisitos o documentos indispensables por parte del ciudadano. Aunque se prioriza subsanar estas faltas en el acto de recibo, la solicitud de aclaración o ampliación de información posterior genera la **suspensión de términos** y procesos adicionales para el peticionario, trasladando su resolución al mes siguiente.

Durante el semestre se recibieron un total de **306 PQRS**. El comportamiento de las **143 solicitudes atendidas y cerradas** mes a mes se detalla a continuación:

Enero: 18, Febrero: 21, Marzo: 54, Abril: 17, Mayo: 17 y Junio: 16

Conclusión: Al restar las 143 respuestas efectivas del total consolidado (306), queda un **saldo pendiente de 163 peticiones**, acumulado desde enero a junio 30. Cabe resaltar que este volumen no constituye un vencimiento de términos, sino un rezago de trámites activos mes a mes, en proceso normal de gestión para su posterior cierre, dentro de los términos de Ley. Con lo anterior, se aclara que las 163 peticiones no quedaron pendientes para responder en términos legales, sino que sus tiempos de respuesta se extienden del momento de ingreso a la entidad a la respuesta definitiva que se da en el mes siguiente".

6.6. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencia

Tabla 5 Tiempo promedio de respuestas por dependencia y tipología - Plataforma Bogotá Te Escucha - Primer semestre 2026

TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO SEMESTRE DÍAS
CONSULTA (Dentro de los 30 días siguientes a su recepción)	DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL				10			
	TOTAL				10			10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción)	DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL			7			3	
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL					11		
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	10				10	7	
	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN			7	12			
	SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS		11		7			
	GERENCIA GENERAL		8	6				
	OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES	7						
	OFICINA JURÍDICA			1	4	11		
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC					10		
	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			62				
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción)	OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES		2	5	8		8	
	TOTAL	8,5	7	15	7,8	10,5	6	9,9
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC	11		8	15	14	9	
	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	4	8	15	13	9	
	SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA				5			
	DIRECCIÓN FINANCIERA						3	
	DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	8	7		6	5	9	
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL	14	12	7	7	13	9	
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	5	4	14	10	11	10	
	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						10	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción)	OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	4		2	3			
	OFICINA JURÍDICA				3	12		
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS				5			
	SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS				11	5		



TIPOLOGIA	DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO SEMESTRE DÍAS
	GERENCIA GENERAL		5		2	1	11	
	OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES			4				
	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN				14	9	8	
	TOTAL	7,2	6,4	7,2	8	9,2	8,7	8,0
FELICITACION (Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción)	SECRETARIA GENERAL	12						
	TOTAL	12						12
QUEJA (Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción)	DIRECCIÓN FINANCIERA		7					
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL					15		
	TOTAL		7			15		11
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (Dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción)	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC			224				
	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		8	7				
	DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	7	8	131	8	2		
	DIRECCIÓN TECNICA DE GESTIÓN PREDIAL	12	7	9		9		
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	2			4	6		
	DIRECCIÓN FINANCIERA						2	
	GERENCIA GENERAL		6	5	9			
	OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			107				
	OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	3	7	7		5	8	
	SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	6		8	9			
	SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA						3	
	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN		8			8		
	TOTAL	6,0	7	62,25	7,5	6	4,3	20,8
SOLICITUD DE COPIA (Dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción)	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC		8					
	DIRECCIÓN TECNICA DE GESTIÓN PREDIAL	8	9					
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	5						
	TOTAL	6,5	8,5					7,5
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				5			
	TOTAL				5			5

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de los informes PQRS de la OPCAS, 2026 (periodo enero a junio)

Tabla 6 Tiempo promedio de respuestas por tipología - Plataforma Bogotá Te Escucha - Primer semestre 2026

TIPOLOGIA	PROMEDIO DÍAS DE GESTIÓN PRIMERO SEMESTRE DE 2026	TERMINOS PARA DAR RESPUESTA (según artículo 14 de la ley 1755 de 2015 - Ley 2207 de 2022)
CONSULTA	10,0	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9,9	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	8,0	
FELICITACION	12,0	

QUEJA	11,0	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5,0	
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	20,8	
SOLICITUD DE COPIA	7,5	

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de los informes PQRS de la OPCAS, 2026 (periodo enero a junio)

En la tabla 5 – Tiempo de respuestas por dependencia y tipología, se observó lo siguiente:

En el mes de enero de 2026, la Dirección Técnica de Gestión Predial presentó 12 días, para la tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública. La Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, a través de la respuesta enviada por correo electrónico el día 7 de septiembre de 2026, informa lo siguiente:

“R/Email-2025EE60890 traslado por competencia unidad administrativa especial de catastro distrital solicitud información relacionada con los predios ubicados en el sector conocido como triángulo de fenicia (PQRS-7250902025); a la empresa ingresa el 5 de enero de 2026, pero catastro la recibe el 30 de diciembre de 2025, se responde el 16 de enero por parte de Planeación Distrital, acumulando 12 días para la respuesta, dado que era una respuesta donde intervenían varias entidades:

Respetado Señor: Damos respuesta radicado en RenoBo bajo el No. E2025012015 del 30 de diciembre de 2025. Derecho de petición SDQS 7250112025 - 7250902025 - E2025011995. Anexo Base de datos en formato Excel predios delimitados según IDECA. Se remite mediante correo electrónico al peticionario al correo jefrodriguezr@udistrital.edu.co.

RenoBo, respondió en términos, pero como consolido Planeación Distrital, se extendió a 12 días la respuesta”.



En el mes de marzo de 2026, observo lo siguiente:

La Oficina de Atención a la Ciudadanía, para la tipología Derecho de Petición de Interés general, presentó 62 días.

La Dirección Técnica Administrativa y de Tics, presentó 224 días para la tipología Solicitud de Acceso a la Información.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía, presentó 107 días, para la tipología Solicitud de Acceso a la información.

Respecto de lo anterior, la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, en la respuesta que dio a la Oficina de Control Interno en fecha 7 de septiembre de 2026, informó lo siguiente:

"El tiempo promedio de gestión de respuestas registró un incremento atípico, pasando de **7 días en febrero a 50 días en marzo de 2026**. Esta variación se debió exclusivamente a una falla técnica ocurrida el pasado 13 de marzo en el *web service*, la cual replicó de manera errónea en el sistema "Bogotá Te Escucha" **25 peticiones del año 2025** que ya habían sido atendidas oportunamente.

Gestión del incidente técnico

Ante este suceso, la Dirección Administrativa escaló el caso bajo el radicado No. 26602931 ante el proveedor ETB y el equipo de Analítica. Tras confirmar que el error técnico reabrió requerimientos ya finalizados, se convocó a una mesa de trabajo conjunta con la Dirección de TICS. Con el fin de evitar que una intervención directa generara nuevas réplicas, se acordó estandarizar una nota aclaratoria en el sistema. El cierre definitivo de estas peticiones se ejecutó de forma coordinada a través de los usuarios administradores de la Oficina de Atención al Ciudadano y de la Dirección Administrativa (áreas afectadas por la réplica), adjuntando en cada caso la respuesta original emitida en 2025.

Causa raíz e impacto

De acuerdo con el reporte oficial del proveedor del servicio (Empresa Analítica):

"Este incidente se originó durante la ejecución de un script diseñado para sincronizar un radicado específico desde el sistema de PQRSD hacia la plataforma Bogotá Te Escucha. La sincronización falló por un problema en la integración del campo 'correo medio respuesta del peticionario', lo que provocó la duplicación y reapertura automática de peticiones cerradas, generando alertas indebidas a ciudadanos y funcionarios de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá. Como acción correctiva, se procedió a la inhabilitación definitiva de dicho script".

Al excluir las 25 peticiones duplicadas por la falla del *web service*, el comportamiento real del indicador demuestra una mejora en la eficiencia institucional: **el tiempo promedio de gestión disminuyó de 7 días en febrero a 6 días en marzo de 2026**.

Listado de PQRS duplicadas y gestionadas:

1894442026-1894472026-1894482026-1894492026-1894602026-1894612026-1894622026-1894632026-1895722026-1895732026-1895742026-1895752026-1895852026-1895862026-1895872026-1895882026-1896232026-1896242026-1896252026-1896262026-1894432026-1894582026-1896202026-1895712026-1895842026".

Imagen: Pantallazo petición 1894472026 – modelo peticiones duplicadas:

DETALLE DEL EVENTO 1894472026

DATOS BASICOS DE LA PETICION

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Registro para atención	Registro	2025-09-05	2026-03-13 12:00 a. m.
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
BLANCA MERCEDES CRUZ MANRIQUE	2026-03-13 02:31 p. m.	2026-03-16 03:45 p. m.	2025-09-08 11:59 p. m.
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	BLANCA MERCEDES CRUZ MANRIQUE
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
Registro - con preclasificación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Registro
Comentario			
Debido a un error en la integración del web service, se ha replicado una petición que ya había sido ingresada en el sistema Bogotá Te Escucha. Dicha solicitud fue registrada originalmente el 4 de septiembre de 2025 bajo el número 4502972025 y recibió respuesta el 12 de septiembre de 2025. Adjuntamos la respuesta enviada en la fecha mencionada.			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
URBANISMO - VIVIENDA	BANCO DE TIERRAS, BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS, COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	PROYECTOS	No
Proceso de Calidad	Tipo de trámite	Negación de la Solicitud de Información	
PROCESO MISIONAL	GESTIÓN DE SUELO	No	
Canal de Salida			
WEB			

Por lo anterior se acepta lo argumentado por la Oficina de Participación Asuntos Sociales, relacionado con la información de las 25 peticiones duplicadas.

Así mismo se concluye que las peticiones cerradas en el periodo y de acuerdo con los datos publicados en los informes de PQRS correspondiente al primer semestre de 2026, en cuanto a las peticiones respondidas, se generaron cumpliendo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

6.7. Participación por localidad

Tabla 7 Requerimientos por Localidad - Plataforma Bogotá Te Escucha - Primer semestre 2026

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE DE 2026								
LOCALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
01-Usaquen	1			1			2	0,7%
02-Chapinero		1			1		2	0,7%
03-Santa Fe					1		1	0,3%
04 - San Cristobal						1	1	0,3%
05 – Usme	2		1	1			4	1,3%
06- Tunjuelito	1						1	0,3%
07-Bosa			1				1	0,3%
08-Kennedy	1						1	0,3%
09 - Fontibón		1				1	2	0,7%
10 – Engativá				1	1		2	0,7%
11 – Suba	3	1	1				5	1,6%



REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE DE 2026								
LOCALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
12 - Barrios Unidos	1				1		2	0,7%
13-Teusaquillo							0	0,0%
14- Los Mártires			3				3	1,0%
15-Antonio Nariño							0	0,0%
16-Puente Aranda						1	1	0,3%
17- La Candelaria			2		3		5	1,6%
18-Rafael Uribe Uribe			1				1	0,3%
19 - Ciudad Bolívar	3	2			1	1	7	2,3%
En blanco	18	47	64	42	52	42	265	86,6%
TOTALES	30	52	73	45	60	46	306	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de los informes PQRS de la OPCAS, 2026 (periodo enero a junio)

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 306 requerimientos en la plataforma Bogotá Te Escucha. Del total, 265 requerimientos (86,6%) no presentan información de localidad asociada, lo que limita el análisis territorial detallado y la identificación precisa de focos de atención ciudadana por zonas geográficas.

El 13,4% restante de los requerimientos se distribuyó entre diferentes localidades del Distrito Capital. Entre las localidades con mayor número de registros se encuentran Ciudad Bolívar con 2,3%, equivalente a 7 peticiones, la Candelaria y Suba con el 1,6%, equivalente a 5 peticiones cada una.

Desde el análisis mensual, se observa que el mayor volumen de peticiones se presentó en marzo (73), seguido de mayo (60) y febrero (52), mientras que enero registró el menor número (30), comportamiento que se mantiene consistente con el análisis general de PQRS del semestre.

6.8. Participación por estrato

Tabla 8 Requerimientos por estrato - Plataforma Bogotá Te Escucha - Primer semestre 2026

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO - BOGOTÁ TE ESCUCHA - PRIMER SEMESTRE 2026								
ESTRATO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
1	2	3	2	1	4	1	13	4,2%
2	4	3	8	3	6	4	28	9,2%
3	3	2	6	5	6	1	23	7,5%
4	3	6	4		1	2	16	5,2%
5	1		1	1			3	1,0%
6	1					1	2	0,7%
En blanco	16	38	52	35	43	37	221	72,2%
TOTALES	30	52	73	45	60	46	306	100%

Fuente: Oficina Control Interno, Adaptado de los informes PQRS de la OPCAS, 2026 (periodo enero a junio)

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 306 peticiones en la plataforma Bogotá Te

Escucha. Del total, 221 peticiones (72,2%) no presentan información de estrato asociado, lo que limita el análisis de estratificación detallado.

El 27,8% restante de los requerimientos se distribuyó entre los diferentes estratos. Entre los estratos con mayor número de registros se encuentran el estrato 2, con el 9.2%, equivalente a 28 peticiones y el estrato 3 con el 7.5%, equivalente a 23 peticiones.

6.9 Denuncias por posibles actos de corrupción

Mediante correo de fecha 10 de agosto de 2026, la Oficina de Control Disciplinario Interno, aporta como evidencia el correo de fecha 26 de junio de 2026 enviado a la Subgerencia de Gestión Corporativa, allegando el Informe de denuncias por presuntos actos de corrupción o asuntos de transparencia presentadas en el primer semestre del año 2026. Del informe presentado la Oficina de Control Interno, extrae la siguiente información:

Tabla 9: Resumen respuesta – Peticiones denuncias actos de corrupción.

No.	Radicado	Respuesta Generada
1	E2026001807 del 20 de febrero de 2026	S2026001132 del 10 de marzo de 2026.
2	1696622026 del 6 de marzo de 2026 - (Bogotá te escucha).	Se realizó traslado a la Secretaría Distrital de Gobierno, por competencia en fecha 6 de marzo de 2026.
3	2392992026 del 3 de abril de 2026 - (Bogotá te escucha).	S2026001890 del 17 de abril de 2026
4	2795102026 del 20 de abril de 2026 - (Bogotá te escucha).	S2026002051 del 27 de abril de 2026
5	E2026006782 del 24 de junio de 2026 - (Bogotá te escucha)	Radicado No. S2026004079 del 10 de julio de 2026

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Adaptado del Informe de denuncias por presuntos actos de corrupción o asuntos de Transparencia presentadas en el primer semestre del Año 2026 en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

6.10. Informe del Defensor del Ciudadano:

De acuerdo con el seguimiento realizado por la Secretaría General a la figura del Defensor del Ciudadano, se cumplió en un 100% las funciones y lineamientos establecidos, de acuerdo con el Decreto 847 de 2019, el cual fue derogado por el Decreto Único Sectorial 640 de 2025. El informe del Defensor del Ciudadano se encuentra publicado en la página web de Renobo, en el link: Atención y Servicio a la Ciudadanía, en el siguiente enlace:

<https://renobo.com.co/index.php/es/defensor-del-ciudadano>

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- En la página web de la entidad, en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Planeación, Presupuesto e informes – 4.10 Informes mensuales sobre acceso a la información, peticiones, quejas y reclamos, se encuentran publicados los informes de PQRS de los meses de enero a junio de 2026, cumpliendo con lo establecido en el

Decreto Ley 1712 de 2014.

- Gestión de Traslados por Competencia: Durante el primer semestre de 2026, hubo 191 traslados por falta de competencia, lo cual evidencia un vacío de información en el ciudadano sobre el portafolio institucional. Es importante seguir fortaleciendo las estrategias de comunicación externa para reducir la recepción de requerimientos que no son competencia de la entidad.
- Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia: De acuerdo con los informes publicados en la página web de la entidad, relacionado con las PQRS, se observa que los tiempos promedios de respuesta a las solicitudes se encuentran dentro de los márgenes de tiempo establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta la información argumentada por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, con relación a la duplicación de 25 peticiones como se observa en el presente informe.
- Peticiones por localidad y estrato: Teniendo en cuenta la información presentada en los informes de PQRS, para el primer semestre de 2026, se observa que para los requerimientos por localidad el 86.6% correspondiente a 265 peticiones y por estrato el 72.2% correspondiente a 221 requerimientos, se diligencian en blanco, lo que no permite establecer realmente cuales son las localidades y estratos más predominantes en las solicitudes.

Recomendaciones

- Canales de atención: Teniendo en cuenta que el 94.1% de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2026 ingresaron a través de canales virtuales (WEB y E-mail), se recomienda a la entidad continuar fortaleciendo estos canales de atención, garantizando su estabilidad, accesibilidad y correcta parametrización, con el fin de asegurar la oportunidad y trazabilidad en la gestión de las solicitudes ciudadanas.
- Traslados por no competencia: Se recomienda fortalecer las acciones de orientación al ciudadano, mediante la divulgación clara y actualizada de las competencias de la entidad y de las demás entidades distritales, con el fin de reducir la radicación de requerimientos que no corresponden a su ámbito de actuación.
- Peticiones por localidades y estratos: Se recomienda fortalecer las acciones de orientación al ciudadano tendientes al diligenciamiento completo de la información requerida en los formularios o en las comunicaciones de PQRS, respecto de la localidad y el estrato, con el fin de permitir a la entidad obtener información segmentada de los ciudadanos.





REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

Fecha: 2026-09-10T14:19:31-05:00
DIK MARTINEZ VELASQUEZ
17326101
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO