

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA  
PRIMER SEMESTRE ENERO A JUNIO 2024**

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

Elaborado Por: Patricia Gutiérrez Mesa  
Aprobado por: Javier Antonio Villarreal Villaquirán - Subgerente de Gestión Corporativa  
Defensor del Ciudadano

**BOGOTA, JULIO DE 2024**

## INTRODUCCIÓN

Desde la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. en línea con la Administración Distrital se anudan esfuerzos los cuales están dirigidos a satisfacer las necesidades del servicio a la ciudadanía y a garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad. Lo anterior, para fortalecer la Administración Pública y de las entidades distritales y nacionales, lo cual viene permitiendo facilitar el acceso y el dialogo entre la ciudadanía y la Empresa.

A razón de lo anterior, este informe presenta un resumen del importante trabajo que se viene realizando y que permite evidenciar el seguimiento de la labor del Defensor del Ciudadano teniendo como base el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.

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.

Asimismo, mediante 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.

En cumplimiento de las funciones definidas en las normas antes mencionadas, en el presente informe se describirán el cumplimiento las funciones del Defensor del Ciudadano y las acciones realizadas tendientes a fortalecer el ejercicio y garantizar su cumplimiento.

## FUNCIONES Y LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

#### **1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.**

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. - RENOBO, dentro de la estructura orgánica establece que la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales tendrá a cargo las funciones relacionadas con la Atención al Ciudadano en el marco de la Resolución del 281 del 14 de diciembre de 2023, de esta manera se garantiza que el personal de planta, el cual tiene dentro de sus funciones temas relacionados con la atención a la ciudadanía.

Así mismo, dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en el Proceso de Atención al Ciudadano se encuentra toda la documentación asociada como son, procedimientos, manuales, formatos y guías, atendiendo los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Para el primer periodo del 2024, se pudo verificar que el Proceso de Atención al Ciudadano cuenta con información actualizada y publicada en la intranet de la entidad en el siguiente link:

[http://10.115.245.74/mipg-sig?title=&field\\_proceso\\_target\\_id=153&field\\_clasificacion\\_del\\_documento\\_value=All](http://10.115.245.74/mipg-sig?title=&field_proceso_target_id=153&field_clasificacion_del_documento_value=All)

Dentro de las actualizaciones esta la actualización de la caracterización del proceso la oficina de participación ciudadana y asuntos sociales la cual se orientó bajo los manuales y políticas de la veeduría distrital en temas de atención a la ciudadanía. Esta es presentada a la oficina de Planeación el 24 de mayo del presente año para ser verificada con el fin de realizar seguimiento y cumplimiento a la atención de la ciudadanía.

También se actualizó el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones PD-29 -(V7), al igual que la Guía Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición GI-09-(V4).

En cuanto a las metas que tiene la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales en su política de calidad, planes y estrategias se encuentran contempladas en el Plan de Adecuación y el Programa de Ética y Transparencia.

METAS	DESCRIPCIÓN	ALCANCE	ESTADO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA
Políticas de servicio a la Ciudadanía	RenoBo atiende a los lineamientos de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y nomas concordantes, CONPES 03 DE 2019, DECRETO 197 DE 2014, MODIFICADO POR EL DECRETO 847 DE 2019 Y DECRETO 293 DE 2021	Acogidos en los protocolos de atención.  GI-09 protocolo para la atención de SDQS y GI-04 Protocolo de atención al ciudadano.	Revisados y ajustados pendiente actualización en la plataforma estratégica
	Las acciones programa de Ética y Transparencia (antes plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	1.Elaboracion de informes mensuales. 2. Encuestas de satisfacción trimestral 3. Informes de PQRS y de satisfacción al comité de gestión y desempeño.4. Conformar el equipo técnico para la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía 5. Realizar presentación a la mesa técnica del modelo de rel con la ciudadanía. 6. Informes de seguimiento al plan del modelo de rel con la ciudadanía, 7. Acciones de Mejoramiento de canales de atención 8. Realizar actividades de capacitación funcional, sensibilización en temas de servicio al ciudadano, ciclos de cualificación, y en temas de Lenguaje 9. Coordinar la traducción de un documento institucional a lenguaje claro. 10. Revisar y de ser necesario actualizar la Carta de Trato Digno en lenguaje claro.11. Publicar y divulgar todos los protocolos de cara a la ciudadanía.12. Evaluar la satisfacción de los usuarios del proceso de Atención al Ciudadano. 13. Promocionar la Encuesta de Percepción Ciudadana. 14. Realizar el Seguimiento a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	
Estrategias para el servicio a la Ciudadanía	Canales de atención		
	Accesibilidad y Lenguaje claro	Transversal	
	Seguimiento y evaluación Encuestas de satisfacción	Trimestral y mensual	

De igual manera, se reporta en la batería de indicadores de gestión, los avances de estos, los cuales se encuentran asociados al SIG; la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales cuentan con dos indicadores importantes para el proceso de atención al ciudadano: Uno de oportunidad, este indicador muestra los tiempos en los que la Empresa emite respuesta a las PQRS; al interior la Empresa se puso como meta que el tiempo máximo de respuesta es de ocho (8) días, de esta manera se asegura los tiempos de ley y el cumplimiento con la ciudadanía. En este se logró cumplir a corte a 30 de junio con la meta establecida 100%.

Tabla 1. Rango de gestión del indicador de Oportunidad

Rangos de gestión Indicador de Oportunidad		
Escala		Calificación
$\geq$	15,00	Inaceptable
12,00	15,00	Regular
10,00	12,00	Bueno
$\leq$	10,00	Satisfactorio

El segundo indicador es de satisfacción, en este se evalúa el grado de aceptación del ciudadano y el cumplimiento de las expectativas en torno a las respuestas brindadas, evaluando la respuesta si se está es dada con agilidad, eficacia y eficiencia a la ciudadanía, verificando de esta manera la calidad de las respuestas dadas. En este indicador se contempla la meta en los rangos de inaceptable, regular, bueno y satisfactorio, ubicándonos en el rango de satisfactorio a junio 30 de 2024.

Tabla 2. Rango de gestión del indicador de satisfacción

Rangos de gestión Indicador de Satisfacción		
Escala		Calificación
≤	60,00	Inaceptable
60,00	74.9	Regular
75,00	79,00	Bueno
≥	80,00	Satisfactorio

**1.2.** Verificar los avances en la elaboración de la ruta estratégica de implementación y seguimiento de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía.

La Empresa en cumplimiento de la Decreto 542 de 2023, adopta modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, y la Resolución No. 001 de fecha 2 de enero de 2024: "Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, del cual se realizó la presentación ante el comité de gestión y desempeño 13 de marzo de 2024 donde se aprobó.

Igualmente, se adopta la Resolución No.216 de fecha 17 de mayo de 2024: "Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital".

En atención al Manual Operativo del Modelo de Relacionamiento con la ciudadanía, se convocó y conformó la mesa técnica para la implementación del Modelo. Al 30 de junio de 2024 se han realizado dos mesas de trabajo con los delegados de cada dependencia de la Empresa.

En la primera reunión del día 18 de abril de 2024, se realizó la presentación del Modelo y conto con la participación de un profesional delegado de la Subsecretaria de Servicio a la ciudadanía: Francy Milena Alba Abril, teniendo en cuenta que en esta reunión se realizó la presentación de las cuatro políticas que se deben articular, se envió una matriz con las acciones para que cada dependencia diligenciara y elaborara el Plan de Acción.

Se realizaron dos reuniones de Lideres para la elaboración del Plan de Acción.

Se realizó la segunda reunión de la mesa el día 13 de junio de 2024, donde se hizo la presentación del plan de acción y se solicitó a los delegados la identificación de partes interesadas con el fin de actualizar dicho documento.

Pendientes: reglamento de la mesa y actualización de documento de identificación de partes interesadas y caracterización de usuarios.

***1.3. Verificar dentro del presupuesto anual de la entidad los recursos de inversión necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas dentro de los proyectos de inversión relacionados al Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.***

La Empresa dentro de su presupuesto de funcionamiento dispone de personal vinculado a través de contrato individual de trabajo a término indefinido, 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.

***2. 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.***

En Cumplimiento con el rol de Defensor del Ciudadano, se recomienda generar estrategias que fomenten la participación e impulsen la interacción, la accesibilidad y la transparencia de manera constante al interior de la Empresa con la creación permanente de respuestas que sean claras, efectivas y que cumplan con los tiempos establecidos con el propósito de que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna y diligente.

Para efectos de dar cumplimiento, se recomienda: generar cualificación con sesiones de Co- creación desde talleres participativos y de formación colaborativa con capacitación en temas de redacción con todas las áreas de la Empresa para asegurar se atienda de manera efectiva los requerimientos de los ciudadanos y de esta manera mejorar la calidad del servicio, tiempos de respuesta y atender las necesidades de la ciudadanía.

Igualmente, se recomienda generar un sistema de retroalimentación y mejora continua al interior de la empresa, creando nuestro propio Laboratorio de Simplicidad con el objeto de mantener las buenas prácticas con la interacción de las acciones realizadas en donde se busca mantener eficacia en los documentos generados y que estos continúen incluyendo un lenguaje claro, sencillo y útil en los procesos dirigidos a la ciudadanía.

Se recomienda implementar un multicanal de atención virtual (Chat, Click to Call con Video llamada y WhatsApp) que permita la generación de experiencia en tiempo real en atención y respuesta a los ciudadanos; por eso se recomienda crear una aplicación enlazada a la página de la Empresa donde los ciudadanos puedan enviar sus preguntas y recibir notificaciones sobre el estado de sus requerimientos.

**2.1. Presentar las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesible y enfoque de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.**

Dando cumplimiento al rol de Defensor del Ciudadano, se impulsa de manera constante al interior de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. la articulación entre las áreas en los procesos de atención a la ciudadanía y de esta manera responder de manera efectiva y oportuna con el fin de que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna clara y diligente en tiempos de respuesta reducidos conforme a las normas legalmente establecidas.

Por esta razón y con el objeto de articular las buenas prácticas orientadas desde la Veeduría Distrital, la Empresa participó en el laboratorio de simplicidad. Este ejercicio tuvo como objeto la verificación de las buenas prácticas del uso del lenguaje claro e incluyente de las respuestas generadas por las entidades del Distrito.

Producto de este ejercicio se evidenció que, en el caso de la Empresa, se viene realizando un proceso de respuesta a los ciudadanos de manera clara y asertiva, considerándose como una buena práctica que fue tomada como ejemplo para replicar en las otras entidades.

**2.2. Hacer Seguimiento y generar recomendaciones frente a los lineamientos 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.**

Atendiendo lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., cuenta con el Plan de Adecuación el cual se actualiza y es herramienta que tiene medidas concretas para mitigar riesgos y mejorar los mecanismos de atención al ciudadano. Igualmente, dentro del Sistema Integrado de gestión se encuentra el programa de Transparencia y Ética Pública que se articula con las políticas anticorrupción.

Se pudo verificar que el Plan se encuentra publicado en la web de la Empresa con el seguimiento a la ejecución con corte de junio de 2024.



En este sentido, dicho plan contempla la socialización 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 proceso de actualización por parte de la oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y la oficina de Control Interno Disciplinario, para lo cual se está llevando a cabo la actualización de dicho documento.

### ***2.3. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.***

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., realiza el cumplimiento de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes en la atención a los requerimientos presentados por la ciudadanía, por lo tanto, se da respuesta en los términos legalmente establecidos revisando la coherencia y claridad de las mismas, y se verifica el comprobante de entrega con el recibido de la respuesta para una mayor satisfacción de los ciudadanos frente a las solicitudes presentadas, en este sentido se debe continuar con la identificación de mejora en los tiempos de respuesta, dando celeridad para una mayor satisfacción del ciudadano así como en el contenido de fondo en la atención a todas las solicitudes.

### ***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.***

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura de análisis de mes a mes para el periodo del informe que sigue a continuación:

Enero: se recibieron 41 peticiones que ingresaron, las cuales tuvieron un promedio de tiempo de respuesta menor de nueve (9) días encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Febrero: Ingresaron 50 peticiones que con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió de nueve (9) a diez (10) días manteniendo el tiempo de respuesta propuesto y encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Marzo: de 35 peticiones con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de (10) días en el mes de febrero, a ocho (8) días en el mes de marzo encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Abril: de 43 peticiones que ingresaron con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, se mantuvo (8) días encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Mayo: de 46 peticiones que ingresaron en este mes con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, subió de ocho (8) días en el mes de abril a nueve (9) días en el mes mayo encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Junio: de 29 peticiones que ingresaron en este mes con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, se mantuvo en nueve (9) días en el mes de junio encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

De acuerdo con los informes mensuales generados por la que la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, se relaciona a continuación el número de solicitudes que ingresaron por la plataforma del Sistema Distrital Para La Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” correspondientes al primer semestre de 2024:

A continuación, se relaciona el total, de requerimientos ingresados por el Sistema Bogotá Te Escucha para el segundo semestre de 2024:

*Tabla 3. Relación de requerimientos Sistema Bogotá Te Escucha*

MES	PQRS
ENERO	41
FEBRERO	50
MARZO	35
ABRIL	43
MAYO	46
JUNIO	29
TOTAL	244

*Fuente: Informes de PQRS OPCAS - Atención al Ciudadano.*

En cuanto a las peticiones de competencia de la Empresa, se registra una importante participación en solicitudes de acceso a la información general, con respecto a los tiempos de respuesta se presenta una variación, por cuanto en algunos meses presenta una disminución y en otros meses aumentan los tiempos; por ejemplo para el mes febrero se presente un aumento en el tiempo de respuesta debido al alto volumen de requerimientos, luego los tiempos promedio pasaron de 9 días a 8 días, esta variable se

puede presentar por la disminución de requerimientos, sin embargo, se garantizaron las respuestas dentro de los términos legalmente establecidos para la ciudadanía.

Tabla 3. Relación de requerimientos Sistema Bogotá Te Escucha

DERECHOS DE PETICIÓN BOGOTA TE ESCUCHA PRIMER SEMESTRE 2024							
CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
E-MAIL	10	18	11	19	12	9	79
ESCRITO	2	1	0	0	0	1	4
PRESENCIAL	0	1	0	0	2	2	5
TELEFÓNICO	5	6	1	1	4	3	20
WEB	24	24	23	23	28	14	136
<b>TOTAL</b>	41	50	35	43	46	29	244

Fuente: Informes de PQRS OPCAS - Atención al Ciudadano.

Igualmente, en articulación con la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C, entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, se recibieron por parte de la ciudadanía, 3 denuncias por actos de corrupción allegadas como anónimos en aras de proteger su identidad. Luego de realizada la valoración de las denuncias, se profirieron autos inhibitorios en cada caso, dado que la información no era lo suficientemente clara, concreta, congruente y precisa. Adicionalmente, no se aportó material probatorio para soportar los hechos denunciados.

#### **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.**

Como Defensor del Ciudadano, se ha promovido al interior de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna clara y diligente en tiempos de respuesta reducidos.

Igualmente, que se resuelva de manera rápida y eficaz todas las solicitudes de competencia de la entidad con calidad, celeridad y diligencia a las peticiones en los tiempos establecidos, conforme a la normativa actual vigente establecida en los procedimientos y procesos de Servicio al Ciudadano y los valores definidos en el código de integridad: Honestidad, Respeto, Diligencia y Justicia, asimismo, que los ciudadanos sean atendidos en condiciones acordes y óptimas de manera continua.

#### **4.2 Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o Cualificaciones en temáticas de servicios a la ciudadanía.**

Se trabaja en conjunto con la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales con el fin de tener estrategias acordes que mejoren el servicio a la ciudadanía, se está realizando el Ciclo de Cualificación de Atención al Ciudadano dirigida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, contando con una inscripción de 66 colaboradores.



#### **4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

Igualmente, desde el área de Talento Humano se realizó Capacitación sobre Conflicto de Interés, Código de Integridad y Transparencia dirigida por la Veeduría Distrital, la cual se desarrolló de manera exitosa, capacitando a los servidores de la empresa para prestar un servicio más especializado a aquellas personas que lo requieren.

Conforme a lo anterior, se realizó el diligenciamiento de lista de asistencia donde se identifica la participación de 55 (Servidores y Contratistas) en el módulo 1 Introducción a lo Público y el módulo 2 de 43 (Servidores y Contratistas) quienes presentaron debidamente la evaluación de conocimiento.



**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.**

Se promueve con la ciudadanía la utilización de los diferentes canales con los que cuenta la Empresa para la atención a las solicitudes, publicados en la página web: Mecanismos de atención a la ciudadanía

Igualmente, se realizó la 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 a través de la armonización de procesos y procedimientos con un lenguaje sencillo, claro y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como efectividad de las respuestas en trámites, servicios, claridad de requisitos e información.

Estos puntos de atención se encuentran publicados en la página de la Empresa para que la ciudadanía interesada tenga facilidad de acceso a las páginas de atención, los tramites se pueden realizar 100% de manera virtual.

- Ventanilla Única de la Construcción – VUC de la Secretaría Distrital del Hábitat, canal virtual mediante el cual se pueden realizar solicitudes, seguimiento y

respuesta de los trámites asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá D.C., respondiendo así al modelo distrital de Súper CADE virtual de trámites y servicios interconectados a través de una sola plataforma.

- Sistema Único de Información de Trámites SUIT, canal virtual el cual es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.
- Guía de trámites y servicios del Distrito Capital.
- Sistema Bogotá Te Escucha - módulo SQDS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Servicio al Ciudadano.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., presta el servicio de atención a la ciudadanía por medio de los canales de atención presencial, telefónica, virtual y presencial. Para cumplir con esta función, la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales – Servicios al Ciudadano, coordina al interior de la Empresa las actividades de conocimiento y los lineamientos de las Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los protocolos de atención que deben ser apropiados por todos los colaboradores de la Empresa.

Los canales anteriormente mencionados se mantienen activos y actualizados con el fin de garantizar la prestación del servicio. Igualmente se presta atención presencial en el punto de atención al ciudadano, ventanilla de radicación, recepción y servicios logísticos que se requieran para la prestación de los servicios y atención al ciudadano, aplicando los lineamientos reglamentarios generales.

En cumplimiento con esta función del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

A continuación, se relacionan los canales de atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DE
PRESENCIAL CORRESPONDENCIA	Ventanilla de Atención al Ciudadano	Autopista Norte No.97-70 Piso 3	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua	
	Radicación de correspondencia	Autopista Norte No.97-70 Piso 3 <a href="mailto:ventanillaunica@renobo.com.co">ventanillaunica@renobo.com.co</a>	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua	
TELEFÓNICO	Línea fija	PBX: 3599494 Extensión 500	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - modo presencial y teletrabajo.	

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
ELECTRÓNICO	Correo Atención al Ciudadano	<a href="mailto:atencionalciudadano@renobo.com.co">atencionalciudadano@renobo.com.co</a>	Permanente.
	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	<a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>	
	Correo Defensor del Ciudadano	<a href="mailto:defensordelciudadano@renobo.com.co">defensordelciudadano@renobo.com.co</a>	
	Página Web	<a href="http://www.renobo.com.co">www.renobo.com.co</a>	
REDES SOCIALES	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/renobo.Bogota">/renobo.Bogota</a>	Permanente
	Twitter	<a href="https://twitter.com/RenoboBogota">@RenoboBogota</a>	Permanente
	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/RenoboBogota">/RenoboBogota</a>	Permanente
BUZON DE SUGERENCIAS		<a href="#">Ubicado en el piso 3 de la oficina principal ubicada en la Autopista Norte 97-70</a>	Permanente

La página web de la Empresa: [www.renobo.com.co](http://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.



En lo relacionado con la infraestructura tecnológica, la Empresa continuo con la disponibilidad de Sistemas de Información que han permitido interoperar con otros sistemas de información distrital, lo que ha contribuido a la racionalización de los trámites, a la fecha la Empresa se vienen operando los siguientes: Webs Services que integran el Sistema de Gestión Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA – TAMPUS - sistema mediante el cual se administran todas las comunicaciones oficiales para radicación de entrada, salida e interna.

Finalmente, la Empresa tiene dispuesto el correo electrónico del Defensor del Ciudadano con el fin de contar con un canal de acceso con la ciudadanía, el cual se registra como correo institucional [defensordelciudadano@renobo.com.co](mailto:defensordelciudadano@renobo.com.co), medio de comunicación publicado en la página web de la entidad.

## ***6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.***

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., definidas en el Decreto 847 de 2019, se elaboró el documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida. Esta defensoría presentó el informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2023, el cual fue remitido a la Secretaría General, a través de radicado con número. S2023003519 de fecha 31 de enero de 2024 y a la Veeduría Distrital a través de radicado S2023003518 de fecha 31 de enero de 2024.

## ***7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.***

En cumplimiento a esta función del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elaboró el documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

## **ACCESIBILIDAD INSTALACIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA**

La Empresa mantiene gestionando los recursos para el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa del Punto de Atención al Ciudadano en la sede administrativa.

Es importante señalar que desde la Subgerencia de Gestión Corporativa – rol de Defensor del Ciudadano, se continúa realizando las acciones de mejora para garantizar

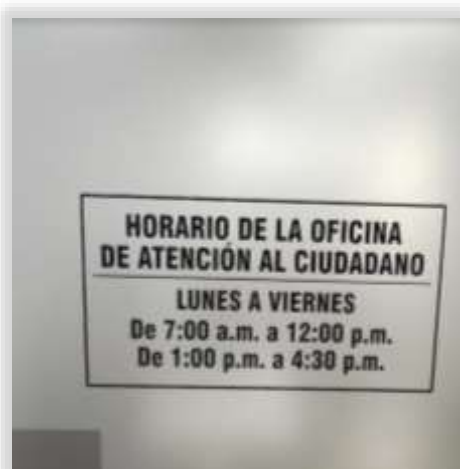


el acceso de los ciudadanos con discapacidad, y es apto para el atender el flujo de usuarios que requieren los servicios de la Empresa, así:

## INGRESO A INSTALACIONES DE LA EMPRESA – RECEPCIÓN 3ER. PISO:

- El ciudadano es registrado en la recepción del Edificio, conforme a los lineamientos de la Administración del Edificio donde funciona la sede de la Empresa.
- El espacio que conecta la salida de los ascensores con el umbral de la puerta de ingreso, y a su vez, con el módulo de recepción, está señalizado con una guía podotáctil.
- La Puerta de acceso al piso 3 para ingresar a las instalaciones de la Empresa, cuenta con franjas de alto contraste, información de oficinas habilitadas en el piso 3, y horario de atención en alto relieve.
- La Oficina de Atención al Ciudadano está ubicada en el 3er piso, y señalizada.
- Al ingresar es atendido por la recepcionista de la Empresa, quien es el contacto en primer nivel con el ciudadano, y posteriormente se pasa a la oficina de atención al ciudadano.
- En la recepción y sala de reuniones, se tiene un espacio señalizado para los ciudadanos que presentan reducción en su movilidad (sillas de ruedas).

## OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO



- Señalizada y en lenguaje braille



## Adecuación Baño con Accesibilidad



Cordialmente,

JAVIER ANTONIO VILLARREAL VILLAQUIRÁN  
Subgerente de Gestión Corporativa.  
Defensor del Ciudadano.

Elaboró: Patricia Gutiérrez Mesa – Contratista – Subgerencia de Gestión Corporativa  
Revisó: Hernán Alberto Velandia Pérez – Contratista – Subgerencia de Gestión Corporativa  
Aprobó: Javier Antonio Villarreal Villaquirán – Subgerente de Gestión Corporativa