

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Se lleva a cabo la actualización de los siguientes documentos:

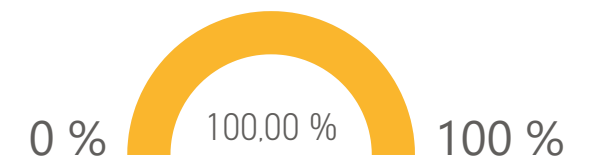
- *Guía Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición GI-09-V5.
- *Guía GI-04 Protocolo de Atención al Ciudadano V6.
- *Formato FT-54 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- *Instructivo GI-44 Guía para trámite de denuncias por actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses V3.

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 31 de dic- 2024 y están contempladas en el Programa de Ética y Transparencia, y Plan de Adecuación.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se realizó la presentación del plan de acción para el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía donde cada dependencia proyecta las acciones que desarrollará teniendo en cuenta las cuatro políticas que se deben articular.

Se llevaron a cabo reuniones de socialización donde se presenta propuesta de implementación del plan de acción para el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la caracterización para revisión.

- * Plan de Acción.
- * Caracterización.
- * Implementación.
- * Seguimiento y Evaluación.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



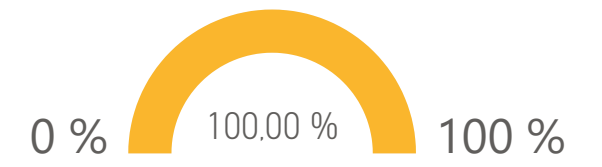
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, 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 del seguimiento, análisis, elaboración de planes de acción y cumplimiento normativo en materia de Atención al Ciudadano.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se presenta para la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, el Protocolo de PQRS traducido a Lenguaje Claro

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos 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, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Se actualizo la Guía para trámite de denuncias por actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses.

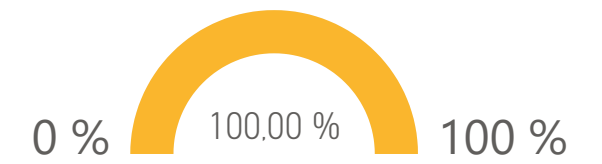
Adicionalmente, en fecha del 10 de octubre de 2024, la Oficina de Talento Humano de RenoBo compartió el contenido del Código de Integridad, remitiendo a los correos electrónicos de los servidores.

Se realiza capacitación sobre integridad pública con base en el Manual de la OCDE sobre Integridad Pública

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

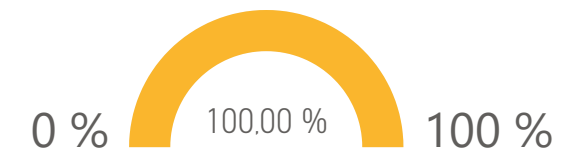
Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

Con el objeto de articular las buenas prácticas orientadas desde la Veeduría Distrital, la Empresa RenoBo 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:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

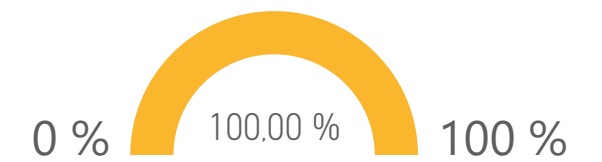
Observaciones Función 3 Lineamiento 1

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 segundo semestre de 2024 con un total de 167 requerimientos.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



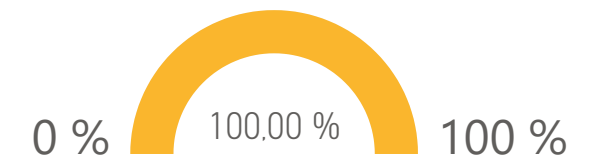
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

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

Lineamiento 2



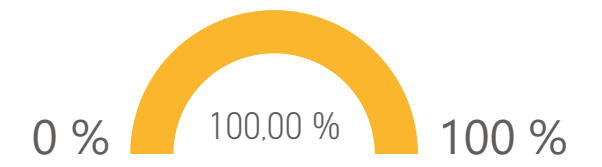
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizó una prueba de conocimiento con el propósito de evaluar el aprendizaje adquirido durante el ciclo de capacitaciones y obtener un cierre estructurado de este proceso formativo.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

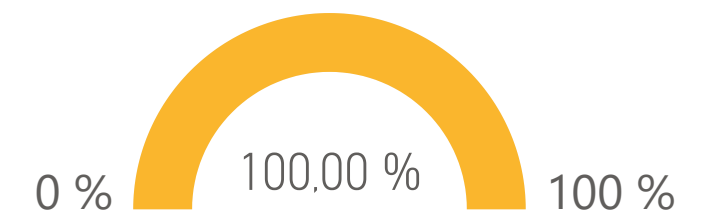
Se remitieron a los correos electrónicos de los servidores y colaboradores de la Empresa.

Se compartió los planteamientos de esta organización internacional en línea con la normatividad colombiana sobre la materia.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:**
Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



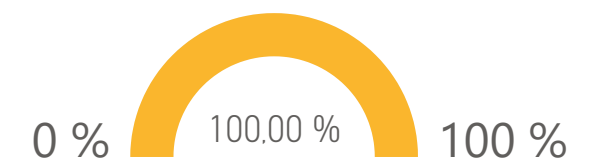
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Presencial, telefonico, virtual, Email, redes, Escrito, sociales, VUC, Rebeca

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Virtualizado y racionalizado(Traslado VIS-VIP, mediante pago compensatorio)