

Reporte Año 2025 Semestre 1

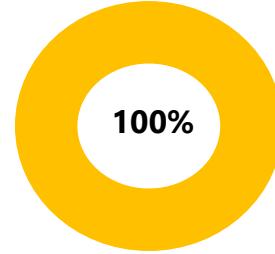
# Defensor de la Ciudadanía

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de  
Bogotá - Renobo



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

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 1 Lineamiento 1**

Se lleva a cabo la actualización de los siguientes documentos orientados a el servicio a la ciudadanía:

FT-243 Verificación inicio labores Punto de Atención al Ciudadano V1

GI-04 Protocolo de Atención al Ciudadano V7, Indicadores Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía 2025.

FT-19 Planilla de Seguimiento Punto de Atención al Ciudadano V6,

FT-18 Encuesta de Satisfacción del Cliente - PQRS V5,

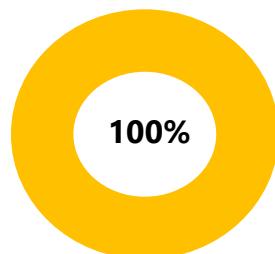
FT-21 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano V6.

Desde el Mapa de oportunidades se presentan los avances que se realizan en la Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía 2025, en donde se permite evidenciar la Estrategia de seguimiento y control implementadas - Se genera la Carta del trato digno al usuario.

En cuanto a las metas que tiene la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales en sus (política de calidad, planes y estrategias) se encuentran al día a 30 de junio - 2025 y están contempladas en el Programa de Ética y Transparencia y Plan de Adecuación.

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

**Lineamiento 2**



**Observaciones Función 1 Lineamiento 2**

Se realizó ajuste de las actividades del plan de acción para el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía donde las acciones que se desarrollaran las cuales se definen teniendo en cuenta las cuatro políticas que se deben articular.

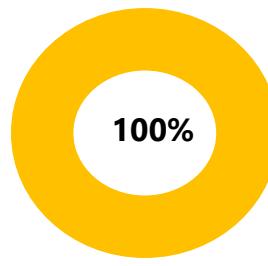
Se realizan reuniones de socialización de avances del plan de acción del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía donde se realizo ajuste a las acciones propuestas para la implementación.

Se trabajó de manera articulada con la Oficina de Participación y Asuntos Sociales, la Dirección Administrativa y de TIC, la Oficina Asesora de Relacionamiento y Comunicaciones, y la Dirección Técnica de Gestión Predial, en la sistematización y construcción de una herramienta que permita visualizar en tiempo real el estado del trámite relacionado con el cumplimiento de la obligación VIS-VIP mediante pago compensatorio.

El proceso de sistematización se dividió en dos equipos de trabajo: Dirección Administrativa y de TICs, la cual va a diseñar una herramienta para la Liquidación de las compensaciones del trámite de Cumplimiento de la obligación VIS-VIP mediante pago compensatorio- <http://192.168.10.30/Simulador/>.

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

**Lineamiento 3**



#### **Observaciones Función 1 Lineamiento 3**

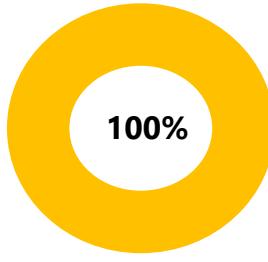
La Empresa dentro de su presupuesto de funcionamiento dispone de personal vinculado a través de contrato individual, adscritos a la Oficina de Participación ciudadana y Asuntos sociales, con orientación específica al seguimiento, análisis, elaboración de planes de acción y cumplimiento normativo en materia de Atención al Ciudadano.

Igualmente se dispone de recursos físicos y tecnológicos en cumplimiento de los criterios de accesibilidad.

Se encuentran adscritos a la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales; (dos auxiliares administrativos y un profesional especializado), dentro de sus funciones se tiene las actividades específicas al seguimiento, análisis, elaboración de planes de acción y cumplimiento normativo en materia de Atención al Ciudadano.

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

**Lineamiento 1**



#### **Observaciones Función 2 Lineamiento 1**

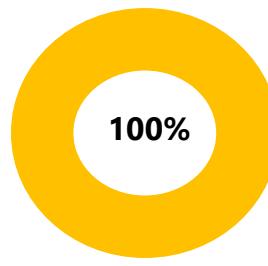
Se fortalece, mantiene e impulsa procesos de cualificación del talento humano a través de sesiones de co-creación, incluyendo talleres participativos y espacios de formación colaborativa. - Se presenta en el Protocolo de PQRS traducido a Lenguaje Claro - Carta del Trato Digno al Usuario-ACTUALIZACION.pdf

Se realiza la articulación de las buenas prácticas orientadas desde la Veeduría Distrital, dar continuidad para la participación del laboratorio de simplicidad. \_ Pieza modelo de relacionamiento.

Actualización de los canales de atención de la Empresa, con el propósito de mantener el acceso a la información de manera continua para a ciudadanía sobre los proyectos en curso. - ACTUALIZACION CANALES DE ATENCION PAGINA WEB

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

**Lineamiento 2**

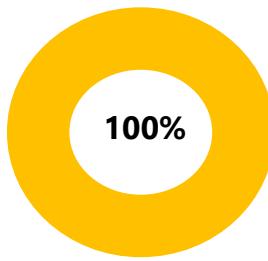


#### **Observaciones Función 2 Lineamiento 2**

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

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

**Lineamiento 3**



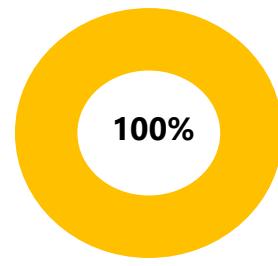
#### **Observaciones Función 2 Lineamiento 3**

Con el objeto de articular las buenas prácticas orientadas desde la Veeduría Distrital, la Empresa mantiene el proceso de cualificación en este ejercicio se tuvo como objeto la práctica del uso del lenguaje claro e incluyente de las respuestas generadas por las entidades del Distrito.

Se fomenta generar una mayor celeridad en las respuestas a las solicitudes, para una mayor satisfacción del ciudadano así como, en el contenido de fondo.

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

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 3 Lineamiento 1**

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

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

**Lineamiento 2**



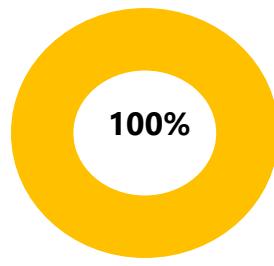
**Observaciones Función 3 Lineamiento 2**

Se mantiene el Subgerente de Gestión Corporativa como delegado de Defensor del Ciudadano.

Javier Antonio Villarreal Villaquiran  
jvillarrealv@renobo.com.co

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

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 4 Lineamiento 1**

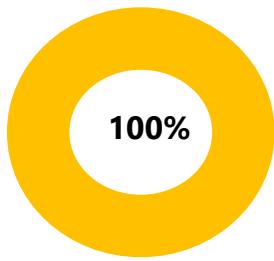
Se ha promovido al interior de la Empresa - RenoBo que el ciudadano o peticionario reciba atención oportuna clara y diligente en tiempos de respuesta reducidos en donde se tengan estos cuatro valores:

- Honestidad: Actuar con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.
- Respeto: Tratar a las personas con dignidad y amabilidad, sin discriminación.
- Diligencia: Cumplir con los deberes y responsabilidades de manera eficiente y oportuna.
- Justicia: Actuar con imparcialidad y equidad, garantizando los derechos de las personas.

Se orientan la generación de respuesta de manera rápida y eficaz manteniendo los estándares de calidad, celeridad y diligencia a las peticiones en los tiempos establecidos. Los tiempos de respuesta, se ha evidenciado una variación a lo largo de los meses alcanzado un promedio de ocho (8) días, en otros –particularmente durante el mes de marzo de seis (6) días– Los siguientes meses se presentó un incremento, este incremento se debe al aumento en el volumen de requerimientos y la complejidad técnica de la información solicitada.

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

**Lineamiento 2**

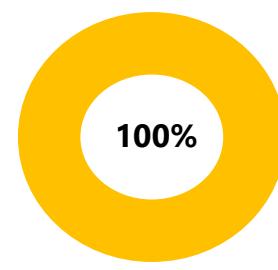


**Observaciones Función 4 Lineamiento 2**

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2025, la Empresa – RenoBo, dio continuidad al ciclo de capacitaciones orientadas al fortalecimiento del servicio de atención a la ciudadanía. Esta estrategia se desarrolló de manera articulada con la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, con el propósito de consolidar prácticas institucionales más incluyentes, empáticas y orientadas a la mejora continua de la experiencia ciudadana (Fortalecimiento lenguaje inclusivo, cualificación de los colaboradores de la Empresa para el fortalecimiento en el desarrollo de las funciones y en la calidad del servicio. El 14 de marzo de 2025 se llevó a cabo la capacitación virtual "Lengua de Señas para Dummies", dirigida a todo el equipo de colaboradores de la Empresa. Esta jornada tuvo como objetivo brindar una introducción a la Lengua de Señas Colombiana, constituyendo un paso a una comunicación más accesible e incluyente dentro de la Empresa, se abordaron los principales mitos y barreras en la interacción con personas sordas.

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

**Lineamiento 3**



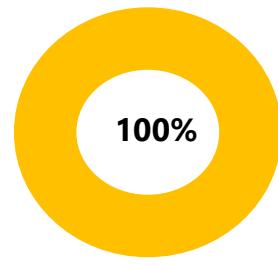
#### **Observaciones Función 4 Lineamiento 3**

En el mes de junio, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. – RenoBo, realizó la capacitación y socialización de la estrategia distrital “Cualifícate por Bogotá”, liderada por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. Esta iniciativa fue promovida de manera articulada entre la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y el área de Talento Humano, con el propósito de incentivar la participación activa de servidores públicos y contratistas en procesos de formación orientados al fortalecimiento de sus capacidades institucionales.

Se remitieron a los correos electrónicos a los servidores y colaboradores de la Empresa para la participación en la capacitación, la implementación de esta estrategia genera impactos positivos en el desempeño de sus funciones y en la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía. De esta manera, se contribuye de forma directa a la consolidación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, posicionando a RenoBo como una entidad comprometida con la formación continua, la excelencia institucional y la construcción de una gestión pública más cercana, eficiente e inclusiva.

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

**Lineamiento 1**



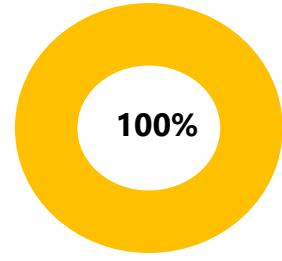
#### **Observaciones Función 5 Lineamiento 1**

se actualiza la pagina WEB de la Empresa donde se mantienen los canales de atención Presencial, virtual, Email, redes, Escrito, sociales, VUC, Rebeca, atención telefónica - Móvil 315 840 6466 - mientras se realiza el proceso de adecuación de la nueva sede.

Articulación interinstitucional con las entidades del sector como lo es con la Ventanilla Única de Construcción - VUC, el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública y además se mantiene la articulación con el sistema de Bogotá Te Escucha para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

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

**Lineamiento 2**

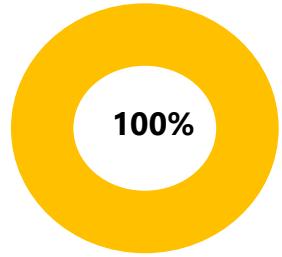


#### **Observaciones Función 5 Lineamiento 2**

Actualización de 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 convertir.

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

**Lineamiento 1**

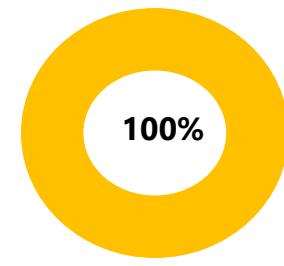


#### **Observaciones Función 7 Lineamiento 1**

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

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

**Lineamiento 2**



#### **Observaciones Función 7 Lineamiento 2**

---

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