

Defensor de la Ciudadanía

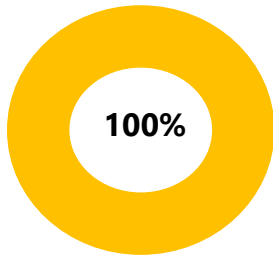
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de
Bogotá - Renobo



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

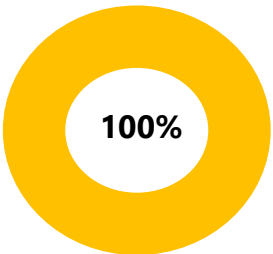
Durante la vigencia 2025, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D. C. – RenoBo dio cumplimiento a las metas establecidas en materia de Servicio a la Ciudadanía, Transparencia y Ética Pública, en coherencia con la Política Pública Distrital y el marco normativo vigente, en especial el CONPES 03 de 2019 y los Decretos Distritales 197 de 2014, 847 de 2019 y 293 de 2021.

En este contexto, la entidad adoptó e integró el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3 al Sistema Integrado de Gestión, fortaleciendo la estandarización de los criterios de atención, la garantía del derecho de petición y el relacionamiento con la ciudadanía. Así mismo, se adelantaron actualizaciones a los procedimientos y protocolos institucionales, entre los que se destacan el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones (PD-29 V8), el Protocolo de Atención al Ciudadano (GI-04 V8) y los instrumentos asociados a la medición de la satisfacción ciudadana.

En desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2025, se cumplió la meta de elaborar y publicar mensualmente los informes de PQRSD, los cuales fueron previamente validados por la Veeduría Distrital y publicados en la página web institucional, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

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

En cumplimiento del Decreto Distrital 542 de 2023, la Empresa avanza en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en el marco del pilar de Servicios y del principio de una Función Pública orientada a la ciudadanía, contribuyendo al fortalecimiento del Gobierno Abierto de Bogotá.

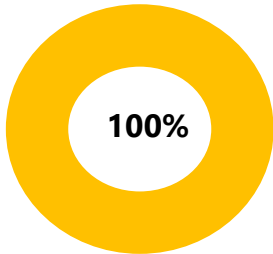
Durante la vigencia 2025 se desarrollaron mesas de trabajo interdependencias para la construcción y sistematización de herramientas de relacionamiento, y el 22 de diciembre de 2025 se presentó ante el Comité Operativo el balance de avances del Modelo. Así mismo, en articulación con la Dirección Técnica de Gestión Predial, se implementaron mejoras al trámite de compensaciones VIS/VIP, mediante herramientas digitales que permiten el seguimiento en tiempo real y la preliquidación de compensaciones, fortaleciendo la transparencia, la trazabilidad y la oportunidad en la atención a la ciudadanía.

Adicionalmente, la Empresa adoptó y socializó el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3, y fortaleció la divulgación de los canales de denuncia por actos de corrupción a través de contenidos informativos y audiovisuales publicados en la sección de Transparencia del sitio web institucional..

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo

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



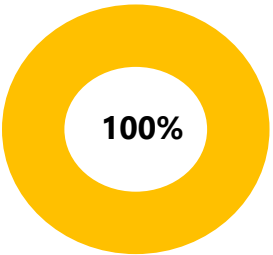
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

En el marco del presupuesto de funcionamiento de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D. C., se han asignado recursos específicos para el fortalecimiento de los componentes físicos y tecnológicos, en cumplimiento de los criterios de accesibilidad y atención incluyente a la ciudadanía.

Así mismo, se dispuso la vinculación de personal de planta mediante contratos a término indefinido, adscrito a la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, conformado por dos (2) auxiliares administrativos y un (1) profesional especializado, quienes desarrollan funciones de seguimiento, análisis, formulación de planes de acción y verificación del 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

En cumplimiento de las funciones del Defensor del Servicio a la Ciudadanía y de la normatividad vigente, se recomienda mantener y fortalecer las estrategias institucionales orientadas a garantizar una atención integral, oportuna y de calidad, con énfasis en el uso de lenguaje claro, la accesibilidad universal y el enfoque de derechos.

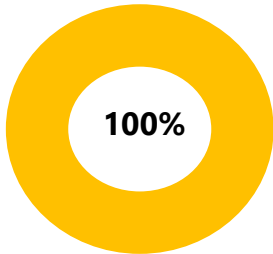
Así mismo, se sugiere continuar fortaleciendo los procesos de cualificación del talento humano mediante estrategias de formación continua orientadas al mejoramiento de competencias en atención al ciudadano, participación ciudadana, enfoque diferencial y transparencia, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

Adicionalmente, se recomienda que el Plan de Comunicaciones Institucional incorpore de manera explícita una estrategia de comunicación pública que garantice el acceso oportuno, claro y permanente a la información sobre los proyectos y actuaciones de la Empresa, promoviendo canales efectivos de comunicación bidireccional.

Finalmente, se sugiere avanzar en la consolidación de alianzas estratégicas con actores del territorio — organizaciones comunitarias, academia y sector privado— para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, promover su participación activa y fomentar la mejora continua basada en evidencia.

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

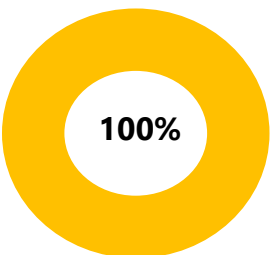
En cumplimiento de las funciones de seguimiento y recomendación, y de conformidad con la normatividad nacional vigente, en especial la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. cuenta con un Plan de Adecuación, el cual se constituye en una herramienta clave para la identificación, mitigación y control de riesgos asociados a posibles actos de corrupción, así como para el fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y la gestión transparente de las denuncias.

En este marco, a través del proceso de Gestión del Talento Humano, se realizó la actualización de la PL-07 Política de Integridad y Conflicto de Intereses el 26 de diciembre de 2025. Dicha política se encuentra articulada, dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG), con el Programa de Transparencia y Ética Pública, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las políticas institucionales anticorrupción.

Así mismo, el Programa de Transparencia y Ética Pública se articula con los lineamientos del MIPG, particularmente en lo relacionado con la gestión del riesgo, la integridad y la transparencia, e incorpora acciones de divulgación de la Política de Integridad, Conflicto de Intereses y Gestión Antisoborno, así como la Guía para el trámite de denuncias por presuntos actos de corrupción, documentos vigentes y actualizados a diciembre de 2025.

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



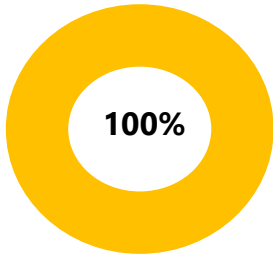
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

La Empresa RenoBo cumple de manera rigurosa con la normatividad vigente en materia de atención a las solicitudes ciudadanas, asegurando respuestas claras, pertinentes y coherentes, dentro de los términos legales establecidos. Como parte del proceso de gestión, se realiza la verificación del comprobante de envío y acuse de recibo de cada respuesta, garantizando así la trazabilidad, transparencia y satisfacción en la atención prestada.

En el marco de la mejora continua, la Empresa ha identificado como prioridad estratégica la optimización de los tiempos de respuesta y el fortalecimiento del contenido técnico y comunicativo de las respuestas. Estas acciones tienen como objetivo elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía y consolidar una relación basada en la confianza, la eficiencia institucional y la calidad del servicio.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En cumplimiento de las funciones del Defensor del Servicio a la Ciudadanía y de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, se presenta el análisis de las peticiones ciudadanas gestionadas por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D. C. – RenoBo durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, con base en la información consolidada en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

Durante este periodo se registraron 283 PQRS, evidenciando una participación activa y sostenida de la ciudadanía. El mayor volumen de solicitudes se presentó en el mes de septiembre, asociado principalmente al incremento de requerimientos de información derivados de convocatorias y proyectos estratégicos de la Empresa. En los demás meses, el comportamiento fue estable, con registros promedio entre 37 y 45 solicitudes mensuales.

La mayoría de las peticiones correspondieron a solicitudes de información sobre proyectos y actuaciones estratégicas. Se evidenció un número relevante de traslados por competencia, lo cual refleja la necesidad de una articulación permanente con otras entidades del Distrito, en coherencia con los escenarios de interacción interinstitucional definidos en el Modelo Distrital.

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

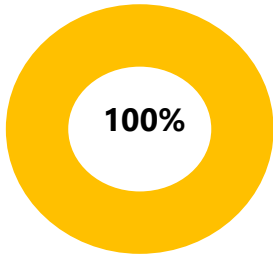


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre Defensor: Javier Antonio Villarreal Villaquiran
Correo electrónico: jvillarrealv@renobo.com.co
Numero de Contacto: 601 3599494 EXT 4001

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

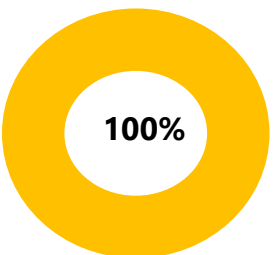
En calidad de Defensor del Ciudadano, la Empresa reafirma su compromiso de brindar una atención oportuna, clara y diligente a la ciudadanía, orientada a la reducción de los tiempos de respuesta y a la resolución eficaz y de calidad de las solicitudes recibidas, en concordancia con la normatividad vigente y los principios establecidos en el Código de Integridad.

Dicho compromiso se fundamenta en los valores de honestidad, actuando con transparencia y primacía del interés general; respeto, garantizando un trato digno, amable y sin discriminación; diligencia, mediante el cumplimiento eficiente y oportuno de los deberes institucionales; y justicia, asegurando actuaciones imparciales y equitativas que protejan los derechos de los ciudadanos.

Adicionalmente, la Empresa trabaja de manera permanente en el fortalecimiento de una atención continua y de calidad, a través de la implementación de procesos y procedimientos eficientes, así como de la capacitación constante del personal, con el fin de garantizar condiciones óptimas en la prestación del servicio y fortalecer la confianza ciudadana.

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 julio y diciembre de 2025, la Empresa – RenoBo dio continuidad a las acciones de sensibilización y cualificación orientadas al fortalecimiento del servicio de atención y relacionamiento con la ciudadanía, en articulación con la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, Talento Humano, y la Veeduría Distrital.

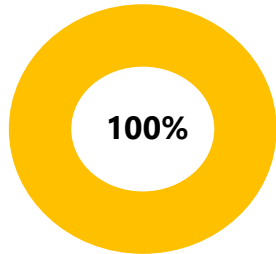
En este marco, el 22 de septiembre de 2025 se realizaron dos capacitaciones virtuales en lenguaje claro e incluyente, dirigidas a fortalecer las competencias institucionales para la redacción de respuestas administrativas y legales claras, oportunas y comprensibles, con una participación total de 43 servidores.

Así mismo, en el mes de noviembre, se desarrolló la capacitación “Habilidades para el Manejo de la Ciudadanía Inconforme”, liderada por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, orientada al fortalecimiento de la comunicación empática y la gestión de situaciones complejas en la atención ciudadana, impactando a 84 colaboradores.

Adicionalmente, se llevaron a cabo nueve (9) jornadas de cualificación lideradas por la Subsecretaría de Atención a la Ciudadanía y la Alcaldía Mayor de Bogotá, así como nueve (9) capacitaciones funcionales sobre el uso de la plataforma Bogotá Te Escucha, fortaleciendo las competencias técnicas del equipo y contribuyendo a una atención más eficiente, oportuna y centrada en la ciudadanía.

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



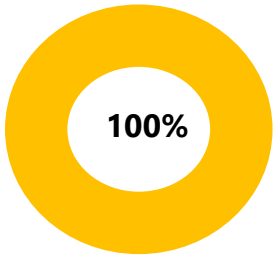
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En el marco del Código de Integridad de la Empresa, RenoBo continuó fortaleciendo durante el segundo semestre de 2025 la cultura institucional basada en la ética, la transparencia y el interés general. En este contexto, la Oficina de Control Disciplinario Interno realizó la socialización del procedimiento para la declaración de conflictos de interés en la reunión presencial de líderes operativos del 28 de agosto de 2025, con la participación de 34 colaboradores entre servidores públicos y contratistas.

Así mismo, durante este periodo se registraron tres (3) denuncias ciudadanas por presuntos actos de corrupción a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Una vez analizados los hechos, se determinó que no eran de competencia de la Empresa, por lo cual fueron remitidas a la Secretaría de Gobierno mediante la misma plataforma, garantizando el adecuado trámite y el uso correcto de los canales distritales de denuncia. Además, desde el área de Talento Humano, se desarrollaron acciones de formación orientadas al fortalecimiento del equipo de Gestores de Integridad, destacándose el Tercer Encuentro de Gestores de Integridad, enfocado en liderazgo ético y clima organizacional, y el espacio de cierre anual “Somos Integridad”, orientado a la reflexión, el aprendizaje colectivo y la consolidación de una cultura de integridad en el servicio público.

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

RenoBo promueve activamente el uso de sus canales de atención presencial, telefónico y virtual, los cuales se encuentran debidamente publicados y actualizados en la página web institucional, en la sección Mecanismos de atención a la ciudadanía.

<https://renobo.com.co/es/transparencia/informacion-de-la-entidad/mecanismos-pqrs>.

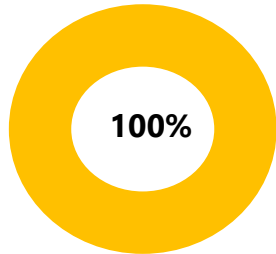
En cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales lidera la articulación interna para la aplicación de los protocolos de atención, garantizando una prestación del servicio oportuna, incluyente y de calidad. Así mismo, se desarrollan acciones permanentes de sensibilización y cualificación institucional orientadas al fortalecimiento de las competencias en servicio al ciudadano.

Los canales de atención se mantienen activos, operativos y accesibles, incluyendo la atención presencial con ventanilla de radicación, la línea telefónica institucional, el correo de atención al ciudadano, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, el correo del Defensor del Ciudadano y los canales digitales y redes sociales oficiales de la Entidad.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo

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

Lineamiento 2



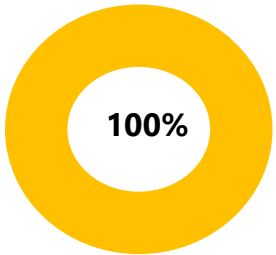
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. – RenoBo realiza seguimiento permanente a los procesos de racionalización y digitalización de trámites, utilizando el SGDEA TAMPUS optimizado la gestión documental electrónica, mejorando la eficiencia, la trazabilidad y la transparencia en los procesos institucionales, esto en coherencia con la Política de Gobierno Digital, la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. En este marco, se prioriza el uso de canales digitales, en especial el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, canal oficial para la gestión y seguimiento de PQRS, garantizando trazabilidad, oportunidad y transparencia.

Así mismo, RenoBo se articula con el SUIT y la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, facilitando el acceso claro a la información y contribuyendo a la estandarización y simplificación de los trámites. Igualmente, como avance en transformación digital, se implementaron herramientas para la consulta en línea y seguimiento en tiempo real del trámite de compensaciones VIS/VIP, así como su preliquidación, fortaleciendo la experiencia de usuario y reduciendo cargas administrativas.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



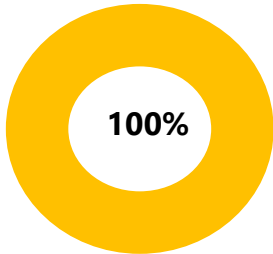
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Distrital 847 de 2019 y en el marco del seguimiento al Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, la Empresa – RenoBo participó en espacios internos de análisis y seguimiento para la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño. Durante la vigencia reportada, el Defensor de la Ciudadanía, en articulación con la Subgerencia de Gestión Corporativa y las áreas misionales, realizó seguimiento a las acciones asociadas a la implementación del Modelo, especialmente en materia de accesibilidad, canales de atención, mejora del servicio y relacionamiento con la ciudadanía, socializados en instancias internas, como el Comité Operativo del 22 de diciembre de 2025.

Así mismo, el 1 de diciembre de 2025, el Defensor del Ciudadano recibió de manera presencial una queja ciudadana, que dio alcance al radicado E2025009993, relacionada con la devolución de recursos consignados al entonces METROVIVIENDA por el Proyecto Brisas del Tital. En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, el Manual del Defensor del Ciudadano y el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3, se adelantó la gestión correspondiente en articulación con la Dirección Financiera, validando los soportes necesarios y avanzando en la programación del desembolso. La Dirección Financiera de RenoBo, junto con la Subgerencia de Gestión Corporativa y la Tesorería, asumió el compromiso de efectuar la devolución de los recursos a más tardar el 22 de diciembre de 2025.

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

Se dio cumplimiento a las citaciones para la participación del Defensor de la Ciudadanía como invitado a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, a la cual asistió un representante de la Empresa, quien participó en el proceso de apropiación, aplicación y materialización de los lineamientos distritales en materia de servicio, atención al ciudadano, accesibilidad y relacionamiento con la ciudadanía.

Los lineamientos impartidos en este espacio fueron socializados con las áreas responsables y considerados en el seguimiento a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía al interior de la Entidad.