

Defensor de la Ciudadanía

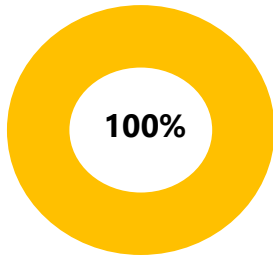
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de
Bogotá - Renobo



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



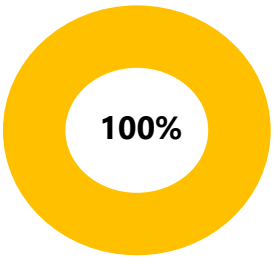
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, RenoBo fortaleció la atención y el relacionamiento con la ciudadanía mediante la actualización de los principales instrumentos institucionales, entre ellos el GI-04 Protocolo de Atención al Ciudadano V7, el GI-09 Protocolo para la Atención de SDQS, el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el Mapa de Oportunidades de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía 2026, la Carta de Trato Digno y el ABC de Denuncias por Actos de Corrupción, en cumplimiento de los lineamientos de la Secretaría General y la Veeduría Distrital.

Así mismo, se promovieron acciones de Lenguaje Claro, accesibilidad a la información y divulgación de los canales de atención mediante piezas comunicativas, micrositos y herramientas de consulta. Estas acciones hacen parte del Plan de Adecuación Institucional y del Programa de Transparencia y Ética Pública 2026, fortaleciendo la transparencia, el acceso a la información y la mejora continua en la prestación del servicio 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

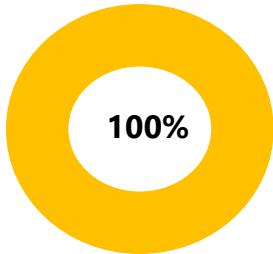
Durante el primer semestre de 2026 se adelantó la etapa de seguimiento y evaluación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, mediante la recopilación y análisis de las acciones implementadas durante la vigencia 2025, con el fin de evaluar su cumplimiento e identificar oportunidades de mejora. Así mismo, se inició la elaboración del informe de seguimiento al Modelo 2026.

Como resultado de este proceso, se evidenció el cumplimiento de las acciones programadas, entre ellas la actualización de instrumentos de atención a la ciudadanía, el fortalecimiento de la estrategia de Lenguaje Claro, la actualización de los micrositos web, la divulgación de canales de atención y denuncia, la implementación de herramientas para el seguimiento del trámite VIS/VIP, la capacitación en transparencia y acceso a la información, y la publicación de los resultados de los espacios de participación ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento del relacionamiento entre la Empresa y la ciudadanía.

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



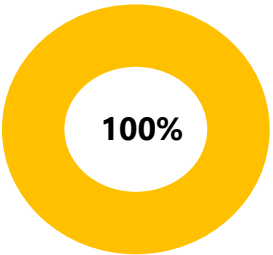
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Con el fin de fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía, la Empresa gestionó dentro de su presupuesto de funcionamiento la adecuación del Punto de Atención a la Ciudadanía, contemplando mejoras en accesibilidad, señalética y demarcación, con el propósito de garantizar una atención más incluyente y acorde con los lineamientos distritales.

Así mismo, la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales cuenta con el talento humano necesario para la gestión y seguimiento de las PQRSD, integrado por un auxiliar administrativo, un Profesional Gestor Senior III y un contratista, quienes realizan el seguimiento a las solicitudes ciudadanas y a la implementación de los lineamientos nacionales y distritales de atención al ciudadano, con el apoyo de las dependencias responsables de dar respuesta a los requerimientos registrados en la plataforma Bogotá Te Escucha.

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

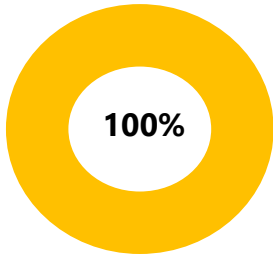
En cumplimiento del rol del Defensor de la Ciudadanía, RenoBo fortaleció la articulación entre las dependencias misionales y de apoyo para garantizar una atención integral, oportuna y centrada en las necesidades de la ciudadanía, promoviendo el cumplimiento de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Así mismo, la Empresa dio continuidad a las acciones de fortalecimiento institucional mediante la promoción del lenguaje claro e incluyente, la mejora de la calidad de las respuestas y la articulación entre las áreas responsables de la atención ciudadana, contribuyendo a una gestión más transparente, accesible y orientada al mejoramiento continuo del servicio.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo

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

Lineamiento 2



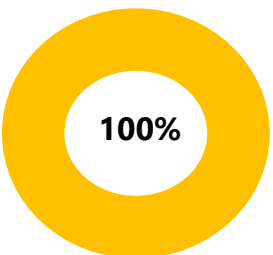
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En cumplimiento de las funciones de seguimiento y recomendación del Defensor de la Ciudadanía, y en concordancia con la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 de 2022, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema Integrado de Gestión (SIG), durante el primer semestre de 2026 la Empresa dio continuidad a las acciones orientadas a fortalecer la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción, mediante la ejecución del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y el Plan de Adecuación Institucional.

En este marco, se fortalecieron los mecanismos de divulgación y atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés, mediante la actualización del ABC de denuncias, piezas comunicativas, material informativo y canales institucionales de atención. Así mismo, se dio continuidad a la implementación de la Política de Integridad y Conflicto de Intereses y a las acciones de sensibilización dirigidas a los colaboradores, promoviendo la cultura de la integridad, la transparencia y la gestión preventiva de los riesgos de corrupción, en articulación con las políticas institucionales del MIPG y el SIG.

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

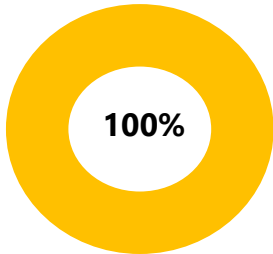
Como resultado del seguimiento realizado durante el primer semestre de 2026, se recomienda continuar fortaleciendo la gestión integral de las peticiones ciudadanas mediante la aplicación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el uso de lenguaje claro e incluyente y la implementación de los protocolos institucionales de atención al ciudadano y gestión de SDQS actualizados durante la vigencia.

Así mismo, se recomienda mantener el seguimiento permanente al cumplimiento de los términos legales de respuesta, fortalecer la calidad técnica y la claridad de las comunicaciones emitidas por las dependencias, verificar la trazabilidad de las respuestas y continuar desarrollando acciones de mejora que permitan incrementar la satisfacción ciudadana, consolidando una atención oportuna, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo

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

La evidencia del cumplimiento de esta función corresponde al análisis consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) recibidas durante el primer semestre de 2026. En el periodo se registraron 275 PQRS, evidenciando una participación constante de la ciudadanía en los diferentes canales de atención, con predominio del canal web, a través del cual se radicaron 246 solicitudes (89,5 %) del total recibido.

El comportamiento mensual mostró una mayor concentración de requerimientos en marzo (64 PQRS), seguido de abril (55) y febrero (52), mientras que enero, mayo y junio registraron entre 34 y 35 solicitudes, evidenciando un comportamiento estable durante el semestre. La tipología predominante correspondió a los Derechos de Petición de Interés Particular, seguida por los Derechos de Petición de Interés General y las Solicitudes de Acceso a la Información, relacionadas principalmente con proyectos institucionales, banco de tierras, comercialización de proyectos, vivienda VIS y VIP, actuaciones estratégicas y demás procesos de competencia de RenoBo.

En cuanto a la oportunidad en las respuestas, el tiempo promedio de atención osciló entre seis (6) y nueve (9) días hábiles, manteniéndose durante todo el semestre por debajo de los términos establecidos en la normatividad vigente. Se resalta que en marzo se presentó un incremento atípico en el indicador como consecuencia de una falla técnica del servicio Web Service que generó la duplicación de 25 peticiones correspondientes a la vigencia 2025 en la plataforma Bogotá Te Escucha. Una vez identificado el incidente y descontadas dichas solicitudes duplicadas, el tiempo promedio real de respuesta para ese mes fue de seis (6) días hábiles, manteniendo el cumplimiento de la meta institucional de oportunidad.

El análisis del semestre permite concluir que la ciudadanía mantiene un alto interés por acceder a información relacionada con los proyectos y actuaciones desarrolladas por la Entidad, razón por la cual se continuará fortaleciendo las estrategias de divulgación institucional, la orientación sobre las competencias de RenoBo y el uso de los canales oficiales de atención. Asimismo, los resultados evidencian una gestión eficiente de las PQRS, garantizando respuestas oportunas, dentro de los términos legales y con altos estándares de calidad en la atención a la ciudadanía.

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



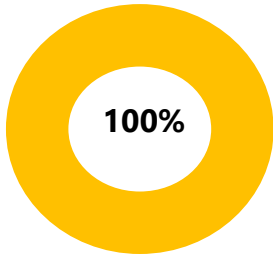
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Javier Antonio Villarreal Villaquiran
jvillarrealv@renobo.com.co
3164767480

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo

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



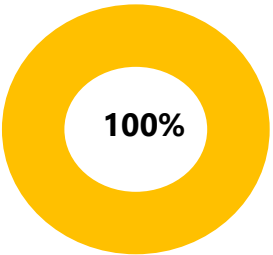
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En cumplimiento de las funciones del Defensor de la Ciudadanía, RenoBo ratifica su compromiso con una atención oportuna, clara, transparente y centrada en la ciudadanía, garantizando respuestas de calidad dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente y promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos de atención.

La gestión institucional se fundamenta en los valores del Código de Integridad, promoviendo la honestidad, el respeto, la diligencia y la justicia en todas las actuaciones. Así mismo, la Empresa fortalece permanentemente el servicio mediante el seguimiento a los indicadores de atención, la optimización de los canales de servicio, la actualización de los procedimientos y la capacitación de los servidores en temas de servicio a la ciudadanía, lenguaje claro, transparencia y accesibilidad, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y a la garantía de sus derechos.

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



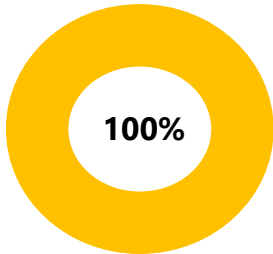
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Empresa dio continuidad a las estrategias de sensibilización y fortalecimiento de capacidades dirigidas a servidores y colaboradores, promoviendo el uso del Lenguaje Claro e Incluyente mediante la divulgación de la Guía de Lenguaje Claro del Distrito, la publicación de material de consulta en la Intranet y el envío de piezas comunicativas con recomendaciones para mejorar la calidad de las respuestas a la ciudadanía. Así mismo, se desarrolló la capacitación "Gestión del Conflicto de Interés", orientada a fortalecer la cultura de la integridad, la transparencia y la prevención de riesgos de corrupción, abordando el marco normativo, la identificación de conflictos de interés y el procedimiento para la declaración de impedimentos, en concordancia con el Código General Disciplinario, el CPACA y los lineamientos de Función Pública. Estas acciones fortalecen la prestación del servicio, la confianza ciudadana y el cumplimiento de los principios del MIPG y del Sistema Integrado de Gestión.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo

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



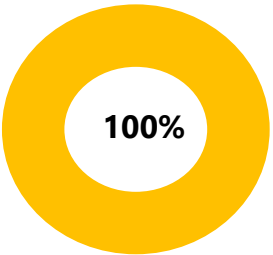
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En el marco del fortalecimiento de la cultura del servicio, la integridad y la transparencia, la Empresa promovió la participación de sus servidores y colaboradores en jornadas de sensibilización y capacitación relacionadas con el Código de Integridad, la gestión de conflictos de interés y la prevención de conductas disciplinarias, lideradas por la Oficina de Control Interno Disciplinario. Durante el primer semestre de 2026 se desarrolló la capacitación sobre Gestión del Conflicto de Interés, orientada a fortalecer el conocimiento del procedimiento para la identificación, declaración y manejo de situaciones que puedan afectar la imparcialidad de los servidores públicos, promoviendo una gestión ética y transparente.

Así mismo, la Empresa dio continuidad a la participación de los servidores responsables de la atención a la ciudadanía en las jornadas de capacitación y actualización promovidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, fortaleciendo las competencias institucionales para garantizar una atención oportuna, de calidad y conforme a los lineamientos distritales.

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

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. – RenoBo garantiza la atención a la ciudadanía a través de los canales presencial, telefónico y virtual, los cuales se encuentran permanentemente habilitados y publicados en la página web institucional, 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 coordina la implementación de los lineamientos distritales, promoviendo la mejora continua de los procesos de atención, la cualificación de los servidores y la aplicación de los protocolos institucionales de servicio.

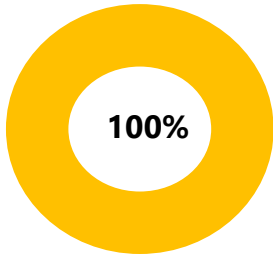
Así mismo, la Entidad fortalece la articulación con plataformas distritales y nacionales como Bogotá Te Escucha, la Guía de Trámites y Servicios, la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) y el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), facilitando el acceso a la información, la gestión de las peticiones ciudadanas y el seguimiento de los trámites. Adicionalmente, la página web institucional incorpora herramientas de accesibilidad y enfoque diferencial que favorecen una atención incluyente, transparente y oportuna para toda la ciudadanía.

Los canales de atención pueden ser consultados en: <https://renobo.com.co/es/transparencia/informacion-de-la-entidad/mecanismos-pqrs>

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

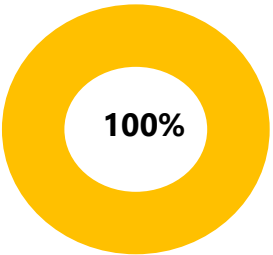
En materia de infraestructura tecnológica, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. – RenoBo garantiza la disponibilidad, continuidad y adecuado funcionamiento de los sistemas de información que soportan la gestión institucional y la interoperabilidad con las plataformas distritales, fortaleciendo la gestión documental, la trazabilidad de las actuaciones administrativas y la atención oportuna a la ciudadanía.

La Entidad cuenta con servicios de interoperabilidad mediante Web Services integrados al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA – TAMPUS), herramienta que permite administrar de manera centralizada las comunicaciones oficiales, las radicaciones de entrada, salida e internas, optimizando los procesos, fortaleciendo la transparencia y garantizando el seguimiento integral a las solicitudes ciudadanas.

Así mismo, en el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, RenoBo mantiene habilitado el correo institucional del Defensor de la Ciudadanía (defensordelciudadano@renobo.com.co), publicado en la página web institucional como un canal directo de comunicación para la recepción, orientación y seguimiento de las peticiones ciudadanas, contribuyendo al ejercicio del derecho de petición, la transparencia, la participación ciudadana y el fortalecimiento de la confianza entre la Entidad y la ciudadanía.

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

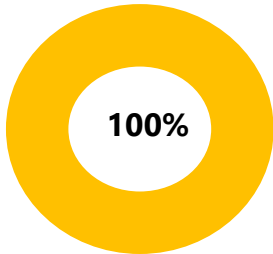
En cumplimiento de este lineamiento, durante el primer semestre de 2026 el Defensor de la Ciudadanía participó en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, presentando el seguimiento a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. En este espacio se expusieron los avances alcanzados en la actualización de los instrumentos de atención a la ciudadanía, la implementación de acciones de Lenguaje Claro, la accesibilidad de la información, el fortalecimiento de los canales de atención, la divulgación de los mecanismos para la gestión de denuncias por actos de corrupción y el seguimiento a las acciones contempladas en el Plan de Adecuación Institucional y el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Así mismo, se formularon recomendaciones orientadas a fortalecer la articulación entre las dependencias, consolidar el seguimiento a los indicadores del Modelo, continuar con las estrategias de cualificación de los servidores públicos y promover acciones de mejora continua que fortalezcan la experiencia de la ciudadanía y la prestación de un servicio oportuno, transparente y centrado en las necesidades de los usuarios.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo

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

Durante el primer semestre de 2026, la Empresa participó, a través de sus delegados, en los espacios de coordinación, capacitación y fortalecimiento institucional convocados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en materia de servicio a la ciudadanía y del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Los lineamientos, orientaciones y buenas prácticas socializados en estos escenarios fueron apropiados por la Entidad e incorporados en las acciones de seguimiento al Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, contribuyendo al fortalecimiento de la atención, la mejora continua de los procesos y la prestación de un servicio oportuno, transparente y centrado en la ciudadanía.