

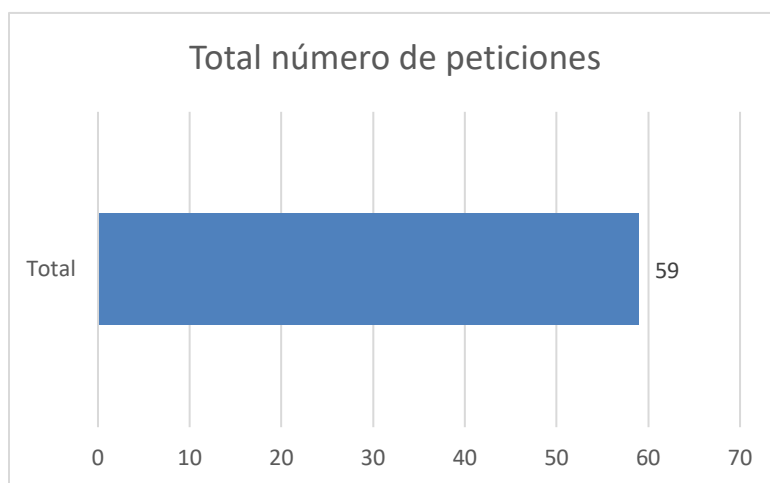
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE
BOGOTÁ RENOBO**

**OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS
SOCIALES
ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

INFORME PQRS JULIO DE 2026

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN JULIO DE 2026

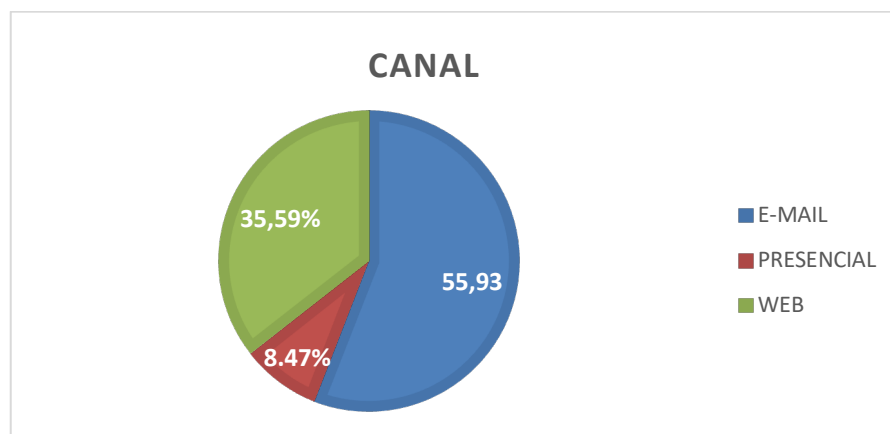


Análisis:

Durante el mes de julio de 2026, RenoBo atendió un total de 59 solicitudes ciudadanas. La gran mayoría se radicó por los canales virtuales, 33 mediante correo electrónico y 21 a través de la Web, mientras que el canal presencial registró 5 peticiones. Todas las solicitudes recibidas por medios digitales se tramitan por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	Cuenta de Número petición
E-MAIL	33	55,93%
PRESENCIAL	5	8,47%
WEB	21	35,59%
Total general	59	100,00%

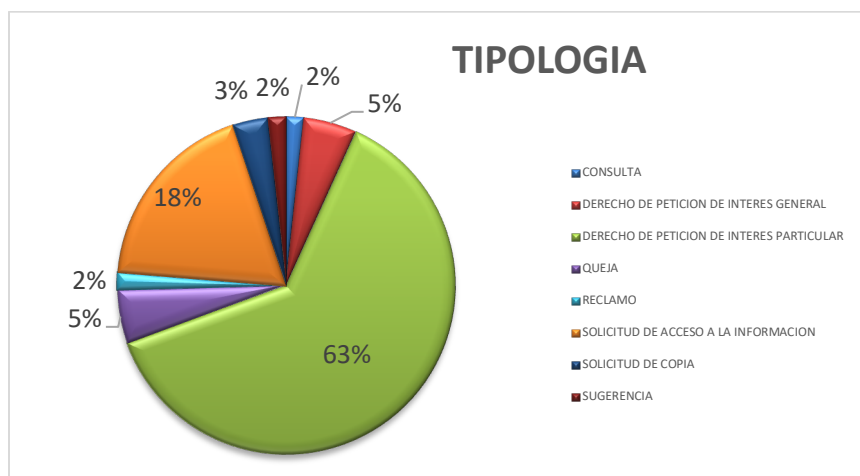


Análisis:

En el mes de julio de 2026, los canales digitales concentraron la mayor parte de las solicitudes ciudadanas. El correo electrónico fue el medio más utilizado con un 55,93 % de las peticiones, seguido por la página Web con un 35,59 %. Esta tendencia evidencia la clara preferencia por las plataformas virtuales de la Entidad. En contraste, la atención presencial representó solo el 8,47 % de los trámites, manteniéndose activa como una alternativa disponible para el público.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	Cuenta de Número petición
CONSULTA	1	1,69%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	5,08%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	37	62,71%
QUEJA	3	5,08%
RECLAMO	1	1,69%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11	18,64%
SOLICITUD DE COPIA	2	3,39%
SUGERENCIA	1	1,69%
Total general	59	100,00%



Análisis:

Durante el mes de julio de 2026, la tipología con mayor participación correspondió al Derecho de Petición de Interés Particular, con treinta y siete (37) solicitudes, equivalentes al 62,71 % del total de 59 requerimientos recibidos. En segundo lugar, se ubicó la Solicitud de Acceso a la Información, con once (11) solicitudes, que representan el 18,64 %. Por su parte, el Derecho de Petición de Interés General y las Quejas registraron tres (3) casos cada una, con una participación del 5,08 % respectivamente, seguidas por la Solicitud de Copia, con dos (2) casos (3,39 %). Finalmente, las tipologías de Consulta, Reclamo y Sugerencia representaron el 1,69 % del total cada una, al registrar una (1) solicitud respectivamente. Estos resultados evidencian que la ciudadanía acudió principalmente a la entidad para tramitar asuntos de carácter particular y consultar o acceder a información institucional.

4. SUBTEMAS

A continuación, se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad en el mes de julio, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

Para ello se utilizan las respuestas definitivas, dado que es el momento donde efectivamente se da una respuesta de fondo al peticionario y se cierra la petición. Por lo tanto, no necesariamente coinciden las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

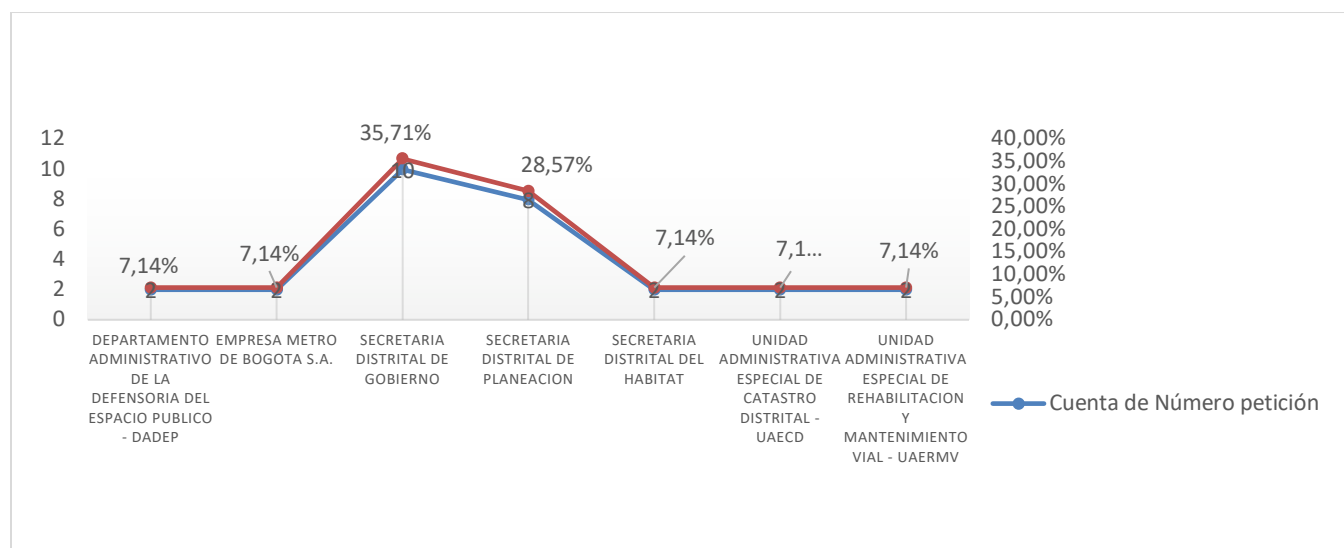
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	2	5,56%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	9	25,00%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	25	69,44%
Total general	36	100,00%

Análisis:

Durante el mes de julio de 2026, los subtemas con mayor número de solicitudes estuvieron relacionados con Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos, con veinticinco (25) requerimientos, equivalentes al 69,44 % del total recibido. En segundo lugar, se ubicó el subtema de Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios, con nueve (9) solicitudes, correspondientes al 25,00 %. Por su parte, el tema de Administración Compra y Adquisición de Predios registró dos (2) solicitudes, equivalentes al 5,56 % del total general de treinta y seis (36) requerimientos. Estos resultados evidencian que el mayor interés de la ciudadanía se concentró en asuntos relacionados con la gestión del suelo, los proyectos urbanos y la comercialización de proyectos adelantados por la Entidad, seguidos por las consultas relativas a subsidios y atención ciudadana.

5.TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	Cuenta de Número petición
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO – DADEP	2	7,14%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	2	7,14%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	10	35,71%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	8	28,57%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	7,14%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	2	7,14%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV	2	7,14%
Total general	28	100,00%



Análisis:

Durante el mes de julio de 2026 se registraron veintiocho (28) solicitudes relacionadas con traslados por no competencia. De estas, los traslados se efectuaron principalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno, con diez (10) casos, equivalentes al 35,71 % del total. En segundo lugar, se ubicó la Secretaría Distrital de Planeación, con ocho (8) casos, correspondientes al 28,57 %. Los demás traslados se distribuyeron de manera equitativa entre la Secretaría Distrital del Hábitat, la Empresa Metro de Bogotá S.A., la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, registrando dos (2) casos cada una, equivalentes al 7,14 % respectivamente, de acuerdo con sus competencias.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de julio de 2026, el submódulo de Veedurías Ciudadanas reportó una tasa de solicitudes nula (0 peticiones registradas). Este comportamiento estadístico confirma la ausencia de requerimientos tramitados bajo este componente de control social en el lapso señalado.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
DIRECCION TECNICA COMERCIAL	1	0	1
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	3	2	5
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	10	0	10
GERENCIA GENERAL	1	1	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	1	0	1
OFICINA JURIDICA	1	0	1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	7	3	10
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	4	0	4
TOTAL GENERAL	29	7	36

Análisis:

Durante el mes de julio de 2026 la Entidad dio cierre a treinta y seis (36) peticiones con respuesta definitiva. De estas, veintinueve (29) corresponden a solicitudes del periodo actual y siete (7) a peticiones de periodos anteriores. Las dependencias con mayor número de cierres fueron la Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana y la Subgerencia de Ejecución de Proyectos, con diez (10) respuestas definitivas cada una, seguidas por la Dirección Técnica de Gestión Predial, con cinco (5) cierres, evidenciando el trabajo realizado para atender tanto las solicitudes recientes como las pendientes.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

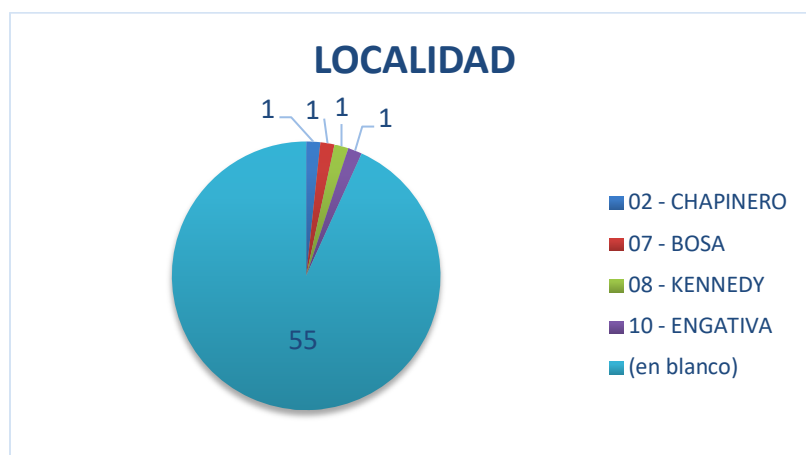
ETIQUETA DE FILAS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
DIRECCION TECNICA COMERCIAL	0	7	0	0	0	7
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	11	5	0	0	0	7
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	10	9	6	0	0	8
GERENCIA GENERAL	0	13	0	0	0	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	15	0	0	4	10
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	0	0	6	0	0	6
OFICINA JURIDICA	0	2	0	0	0	2
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	8	8	0	8	0	8
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	10	8	10	0	0	9
Total general	9	8	7	8	4	8

Análisis:

Durante el mes de julio de 2026, el tiempo promedio general de respuesta fue de ocho (8) días, manteniéndose dentro de los términos establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas. El promedio fue de nueve (9) días para los Derechos de Petición de Interés General, ocho (8) días para los Derechos de Petición de Interés Particular, siete (7) días para las Solicitudes de Acceso a la Información, ocho (8) días para las Solicitudes de Copia y cuatro (4) días para las Sugerencias, reflejando una gestión oportuna por parte de las dependencias responsables.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	1	1,69%
07 - BOSA	1	1,69%
08 - KENNEDY	1	1,69%
10 - ENGATIVA	1	1,69%
(en blanco)	55	93,22%
Total general	59	100,00%



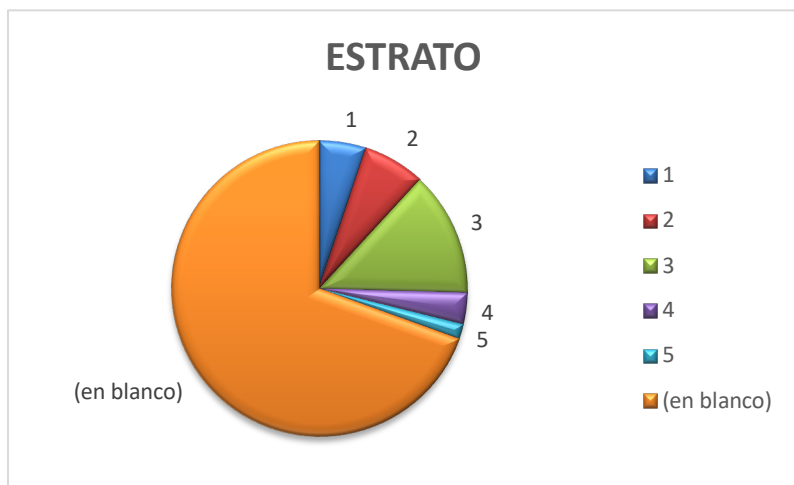
Análisis:

Durante el mes de julio de 2026 se identificó información en localidad en cuatro (4) peticiones, correspondientes al 6,78 % del total, representadas por las Localidades de: Chapinero, Bosa, Kennedy y Engativá, con una (1) solicitud cada una (1,69 % respectivamente). No obstante, cincuenta y cinco (55) registros (93,22 %) no cuentan con información de localidad (en blanco), situación que obedece principalmente a que gran parte de las peticiones son radicadas a través de canales virtuales, donde este dato no siempre es suministrado por los ciudadanos.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

ESTRATO	TOTAL	CUENTA NUMERO DE PETICION
1	3	5,08%
2	4	6,78%
3	8	13,56%
4	2	3,39%

ESTRATO	TOTAL	CUENTA NUMERO DE PETICION
5	1	1,69%
(en blanco)	41	69,49%
Total general	59	100,00%

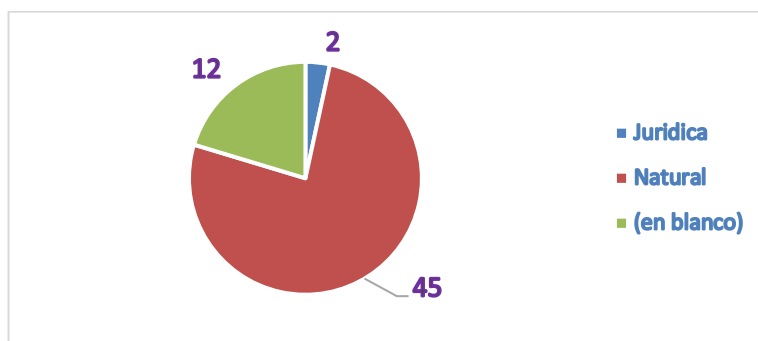


Análisis:

Durante el mes de julio de 2026, cuarenta y un (41) registros, equivalentes al 69,49 %, no cuentan con información del estrato socioeconómico (en blanco). Entre las solicitudes que sí registran este dato, el estrato 3 presentó la mayor participación con ocho (8) peticiones (13,56 %), seguido por el estrato 2 con cuatro (4) solicitudes (6,78 %) y el estrato 1 con tres (3) peticiones (5,08 %). Por su parte, el estrato 4 registró dos (2) solicitudes (3,39 %) y el estrato 5 presentó una (1) petición (1,69 %).

11. TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DE REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	3,39%
Natural	45	76,27%
(en blanco)	12	20,34%
Total general	59	100,00%



Análisis:

Durante el mes de julio de 2026, la mayoría de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, con cuarenta y cinco (45) solicitudes, equivalentes al 76,27 % del total. Las personas jurídicas registraron dos (2) peticiones (3,39 %), mientras que doce (12) registros (20,34 %) no cuentan con información sobre el tipo de requirente (en blanco).

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	IDENTIFICADO O ANÓNIMO	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
Jurídica	Identificado	47	79,66%
Natural			
"En Blanco"	Anónimo	12	20,34%

Análisis:

Durante el mes de julio de 2026, se evidencia que cuarenta y siete (47) registros (79,66 %) corresponden a ciudadanos identificados, incluyendo personas naturales (45) y jurídicas (2). Por otra parte, doce (12) registros (20,34 %) fueron presentados de forma anónima o sin información del requirente (en blanco). Estos resultados muestran que la mayoría de las peticiones permiten identificar al ciudadano, lo que facilita la gestión, el seguimiento y la respuesta oportuna por parte de la Entidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el mes de julio de 2026, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo recibió un total de cincuenta y nueve (59) peticiones ciudadanas, evidenciando que los canales virtuales continúan siendo los principales medios de interacción con la ciudadanía. El canal web concentró el mayor número de radicaciones, seguido del correo electrónico, lo que refleja la consolidación de estos mecanismos como herramientas fundamentales para el acceso a los servicios y la atención de requerimientos por parte de la Entidad.

En cuanto a la tipología de las solicitudes, predominó el Derecho de Petición de Interés Particular con treinta y siete (37) solicitudes (62,71 %), seguido por la Solicitud de Acceso a la Información con once (11) casos (18,64 %), lo que evidencia que la mayoría de los ciudadanos acuden a RenoBo para gestionar situaciones específicas relacionadas con trámites y actuaciones de competencia institucional o consultar documentación específica. Asimismo, los subtemas con mayor participación

estuvieron asociados a Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos (25 solicitudes / 69,44 %) y Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios (9 solicitudes / 25,00 %), confirmando el interés permanente de la ciudadanía en los procesos de desarrollo urbano y programas adelantados por la Entidad.

Durante el periodo evaluado fue necesario realizar veintiocho (28) traslados por no competencia a diferentes entidades distritales y nacionales, dirigiéndose principalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno con diez (10) casos (35,71 %) y a la Secretaría Distrital de Planeación con ocho (8) casos (28,57 %), garantizando que aquellas solicitudes que excedían la competencia de RenoBo fueran direccionadas oportunamente a las autoridades responsables para su atención.

En materia de gestión y trámite de las peticiones, la Entidad emitió treinta y seis (36) respuestas definitivas, de las cuales veintinueve (29) correspondieron a solicitudes radicadas durante el periodo actual y siete (7) a peticiones de meses anteriores. Este comportamiento evidencia el compromiso institucional con la depuración de solicitudes pendientes y el seguimiento permanente a la gestión de las dependencias responsables, destacándose la gestión de la Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana y la Subgerencia de Ejecución de Proyectos (10 cierres cada una). De igual manera, el tiempo promedio general de respuesta fue de ocho (8) días, cumpliendo oportunamente los términos establecidos para la atención de las PQRS.

Respecto a la caracterización de la ciudadanía, se observó una mayor participación de personas naturales (45 solicitudes / 76,27 %) y ciudadanos identificados (47 solicitudes / 79,66 %) como principales usuarios de los canales de atención. Sin embargo, persisten porcentajes significativos de registros sin información detallada sobre localidad (55 registros sin dato / 93,22 %), estrato socioeconómico (41 registros sin dato / 69,49 %) y tipo de requirente (12 registros en blanco / 20,34 %), situación asociada principalmente al uso de los canales virtuales donde estos campos no siempre son diligenciados por los peticionarios.

En consecuencia, se recomienda continuar fortaleciendo los canales digitales de atención, promoviendo su uso y optimizando los formularios web para mejorar la captura y actualización de la información de caracterización de los ciudadanos. Igualmente, se sugiere mantener el seguimiento constante a los tiempos de respuesta por parte de las dependencias e instar a la ciudadanía a suministrar la información geográfica y socioeconómica completa para un análisis poblacional más detallado, garantizando una gestión transparente, eficiente y orientada al fortalecimiento de la confianza en la gestión de RenoBo.

Cordialmente,


Jorge Andrés Viasus Salamanca

Jefe de Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Elaboró: Herman Cortes Sánchez 

Revisó: Armando Fernández Olivella 

Aprobó: Jorge Andrés Viasus Salamanca