

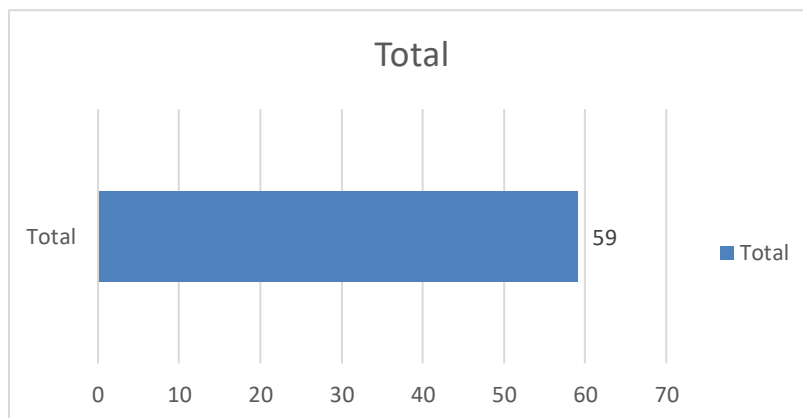
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE
BOGOTÁ RENOBO**

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

INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2026

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN SEPTIEMBRE DE 2026

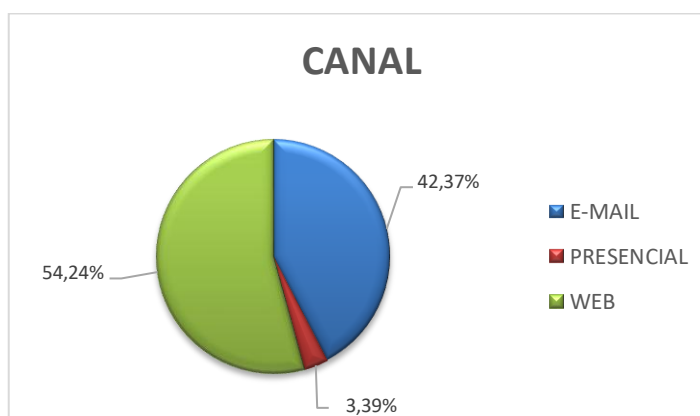


Análisis:

Durante el mes de septiembre de 2026, La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá-RenoBo atendió un total de 59 solicitudes ciudadanas. La gran mayoría se radicó por canales virtuales, 25 mediante correo electrónico, 32 a través de la Web, mientras que el canal presencial registró 2 peticiones. Todas las solicitudes recibidas por medios digitales se canalizan mediante el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	Cuenta de Número petición
E-MAIL	25	42,37%
PRESENCIAL	2	3,39%
WEB	32	54,24%
Total general	59	100,00%

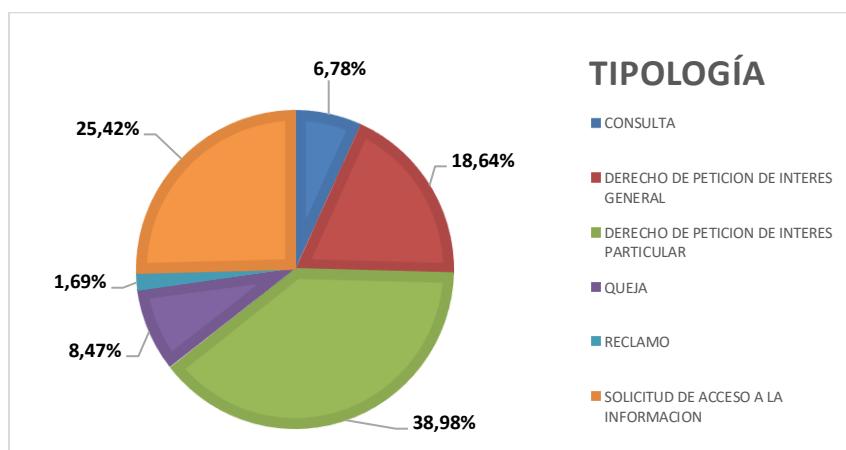


Análisis:

En el mes de septiembre de 2026, los canales digitales concentraron la mayor parte de las solicitudes ciudadanas. La página Web fue el medio más utilizado con un 54,24 % de las peticiones, seguida por el correo electrónico con un 42,37 %. Esta tendencia evidencia la clara preferencia por las plataformas virtuales de la Entidad. En contraste, la atención presencial representó el 3,39 % de los trámites, manteniéndose activa como alternativa disponible para el público.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	Cuenta de Número petición
CONSULTA	4	6,78%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11	18,64%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	23	38,98%
QUEJA	5	8,47%
RECLAMO	1	1,69%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15	25,42%
Total general	59	100,00%



Análisis:

Durante el mes de septiembre de 2026, la tipología con mayor participación correspondió al Derecho de Petición de Interés Particular, con veintitrés (23) solicitudes, equivalentes al 38,98 % del total de 59 requerimientos recibidos. En segundo lugar, se ubicó la Solicitud de Acceso a la Información, con quince (15) solicitudes, que representan el 25,42 %. Por su parte, el Derecho de Petición de Interés General registró once (11) casos (18,64 %), seguido por las Quejas, con cinco (5) casos (8,47 %), y las Consultas, con cuatro (4) casos (6,78 %). Finalmente, la tipología de Reclamo representó el 1,69 % del total, al registrar una (1) solicitud. Estos resultados evidencian que la ciudadanía acudió principalmente a la entidad para tramitar asuntos de carácter particular, acceder a información institucional y presentar peticiones de interés general.

4. SUBTEMAS

A continuación, se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad en el mes de septiembre, 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
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	56	88,89%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	7	11,11%
Total general	63	100,00%

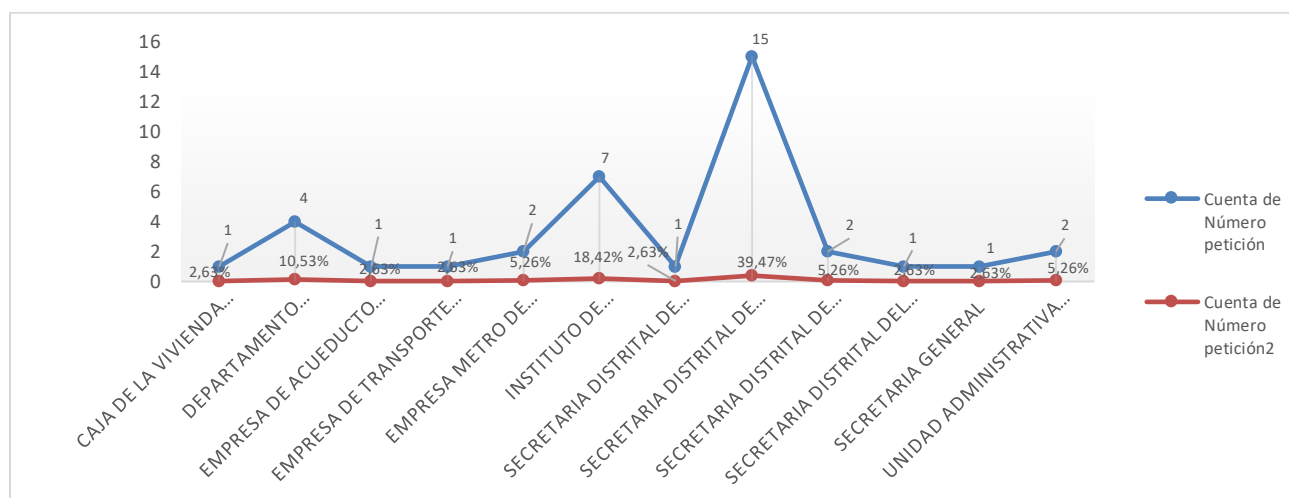
Análisis:

Durante el mes de septiembre de 2026, el subtema con mayor número de solicitudes estuvo relacionado con Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios, con cincuenta y seis (56) requerimientos, equivalentes al 88,89 % del total recibido. En segundo lugar, se ubicó el subtema de Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos, con siete (7) solicitudes, correspondientes al 11,11 %, para un total general de sesenta y tres (63) requerimientos. Estos resultados evidencian que el mayor interés de la ciudadanía se concentró en las consultas relativas a subsidios y atención ciudadana, seguidos por los asuntos relacionados con la gestión del suelo, los proyectos urbanos y la comercialización de proyectos adelantados por la Entidad.

5.TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOT AL	CUENTA DE NÚMERO DE PETICIÓN
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	1	2,63%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	4	10,53%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1	2,63%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	2,63%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	2	5,26%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	7	18,42%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	2,63%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	15	39,47%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2	5,26%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	2,63%
SECRETARIA GENERAL	1	2,63%

ENTIDAD	TOT AL	CUENTA DE NÚMERO DE PETICIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	2	5,26%
Total general	38	100,00%



Análisis:

Durante el mes de septiembre de 2026 se registraron treinta y ocho (38) solicitudes relacionadas con traslados por no competencia. De estas, los traslados se efectuaron principalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno, con quince (15) casos, equivalentes al 39,47 % del total. En segundo lugar, se ubicó el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, con siete (7) casos, correspondientes al 18,42 %, seguido por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, con cuatro (4) casos (10,53 %).

Por su parte, la Empresa Metro de Bogotá S.A., la Secretaría Distrital de Planeación y la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV registraron dos (2) casos cada una (5,26 %). El porcentaje restante se distribuyó con un (1) caso (2,63 %) en cada una de las siguientes entidades: Caja de la Vivienda Popular – CVP, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP, Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A., Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital del Hábitat y Secretaría General, de acuerdo con sus competencias.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de septiembre 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 DE CONTRATACION	0	3	3
DIRECCION TECNICA COMERCIAL	4	2	6
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1	1	2
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	3	4	7
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	9	4	13
GERENCIA GENERAL	1	2	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	3	8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	4	5
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	1	0	1
OFICINA JURIDICA	2	6	8
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	0	5	5
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	1	0	1
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	0	1	1
TOTAL GENERAL	28	35	63

Análisis:

Durante el mes de septiembre de 2026, la Entidad dio cierre a sesenta y tres (63) peticiones con respuesta definitiva. De estas, veintiocho (28) corresponden a solicitudes del periodo actual y treinta y cinco (35) a peticiones de periodos anteriores. La dependencia con mayor número de cierres fue la Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana, con trece (13) respuestas definitivas, seguida por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Jurídica, con ocho (8) cierres cada una, y la Dirección Técnica de Gestión Predial, con siete (7) respuestas definitivas, 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	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
DIRECCION DE CONTRATACION	0	0	0	23	20	0	22
DIRECCION TECNICA COMERCIAL	9	0	0	7	6	0	7
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	0	0	8	0	3	0	6
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	29	0	15	15	10	0	16
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	13	0	13	11	6	9	8

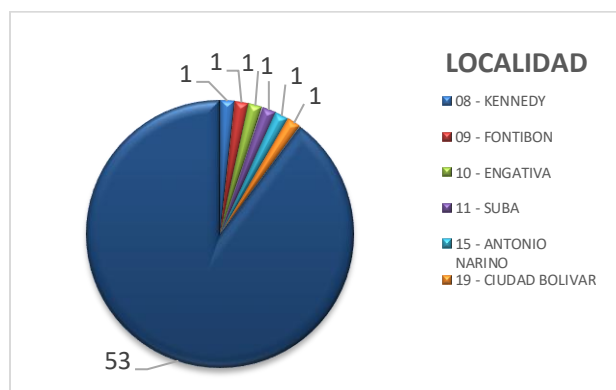
ETIQUETA DE FILAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
GERENCIA GENERAL	0	0	15	15	0	0	15
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	9	11	0	0	10
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	6	14	14	0	0	12
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	0	0	7	0	0	0	7
OFICINA JURIDICA	0	0	13	13	0	0	13
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	0	0	0	11	9	0	10
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	2	0	0	2
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	0	0	0	0	10	0	10
TOTAL GENERAL	17	6	11	13	8	9	11

Análisis:

Durante el mes de septiembre de 2026, el tiempo promedio general de respuesta fue de once (11) días, manteniéndose dentro de los términos establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas. El promedio fue de once (11) días para los Derechos de Petición de Interés General, trece (13) días para los Derechos de Petición de Interés Particular y ocho (8) días para las Solicitudes de Acceso a la Información, reflejando una gestión oportuna por parte de las dependencias responsables.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORSENTAJE
08 - KENNEDY	1	1,69%
09 - FONTIBON	1	1,69%
10 - ENGATIVA	1	1,69%
11 - SUBA	1	1,69%
15 - ANTONIO NARINO	1	1,69%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	1,69%
(en blanco)	53	89,83%
TOTAL GENERAL	59	100,00%

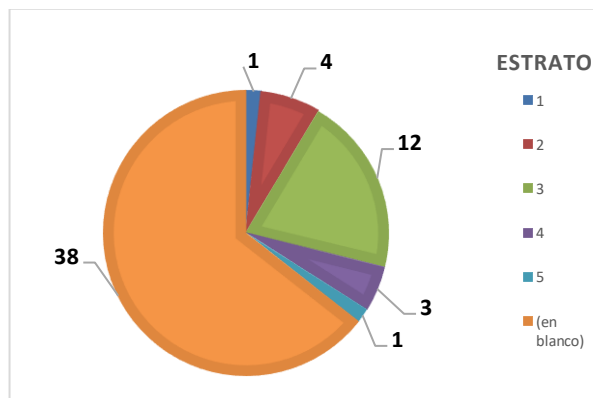


Análisis:

Durante el mes de septiembre de 2026 se identificó información de localidad en seis (6) peticiones, correspondientes al 10,17 % del total, representadas por las localidades de Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Antonio Nariño y Ciudad Bolívar, con una (1) solicitud cada una (1,69 % respectivamente). No obstante, cincuenta y tres (53) registros (89,83 %) no cuentan con información de localidad (en blanco), para un total general de cincuenta y nueve (59) peticiones analizadas. Esta situación 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	1	1,69%
2	4	6,78%
3	12	20,34%
4	3	5,08%
5	1	1,69%
(en blanco)	38	64,41%
TOTAL GENERAL	59	100,00%

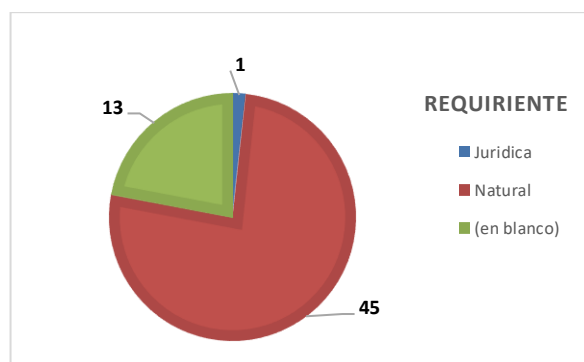


Análisis:

Durante el mes de septiembre de 2026, treinta y ocho (38) registros, equivalentes al 64,41 %, 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 doce (12) peticiones (20,34 %), seguido por el estrato 2 con cuatro (4) solicitudes (6,78 %) y el estrato 4 con tres (3) peticiones (5,08 %). Por su parte, los estratos 1 y 5 registraron una (1) solicitud cada uno, representando el 1,69 % respectivamente, sobre el total de cincuenta y nueve (59) requerimientos recibidos.

11. TIPO DEL REQUERENTE

TIPO DE REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	1,69%
Natural	45	76,27%
(en blanco)	13	22,03%
Total general	59	100,00%



Análisis:

Durante el mes de septiembre 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 una (1) petición (1,69 %), mientras que trece (13) registros (22,03 %) no cuentan con información sobre el tipo de requeriente (en blanco), sobre un total general de cincuenta y nueve (59) requerimientos recibidos.

CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	IDENTIFICADO O ANÓNIMO	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
Jurídica	Identificado	46	77,96%
Natural			
"En Blanco"	Anónimo	13	22,03%

Análisis:

Durante el mes de septiembre de 2026, se evidencia que cuarenta y seis (46) registros (77,96 %) corresponden a ciudadanos identificados, incluyendo personas naturales (45) y jurídicas (1). Por otra parte, trece (13) registros (22,03 %) fueron presentados de forma anónima o sin información del requirente (en blanco). Estos resultados muestran que la gran 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 septiembre 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 con treinta y dos (32) solicitudes (54,24 %), seguido por el correo electrónico con veinticinco (25) casos (42,37 %), mientras que la atención presencial registró dos (2) peticiones (3,39 %), lo que refleja la consolidación de los mecanismos digitales 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 veintitrés (23) solicitudes (38,98 %), seguido por la Solicitud de Acceso a la Información con quince (15) casos (25,42 %) y el Derecho de Petición de Interés General con once (11) casos (18,64 %), evidenciando que la mayoría de los ciudadanos acuden a RenoBo para gestionar situaciones específicas de competencia institucional o consultar documentación específica. Asimismo, los subtemas con mayor participación estuvieron asociados a Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios (56 solicitudes / 88,89 %) y Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos (7 solicitudes / 11,11 %), para un total de cincuenta y tres (63) requerimientos temáticos, confirmando el interés permanente de la ciudadanía en los trámites de servicio al ciudadano y los procesos de desarrollo urbano.

Durante el periodo evaluado fue necesario realizar treinta y ocho (38) traslados por no competencia a diferentes entidades distritales y nacionales, dirigiéndose principalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno con quince (15) casos (39,47 %), al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU con siete (7) casos (18,42 %) y al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP con cuatro (4) casos (10,53 %), garantizando que aquellas solicitudes que excedían la competencia de RenoBo fueran direccionadas oportunamente a las autoridades responsables.

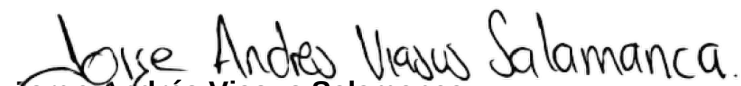
En materia de gestión y trámite de las peticiones, la Entidad emitió sesenta y tres (63) respuestas definitivas, de las cuales veintiocho (28) correspondieron a solicitudes radicadas durante el periodo actual y treinta y cinco (35) a peticiones de meses anteriores. Este comportamiento evidencia el compromiso institucional con la depuración de solicitudes pendientes y el seguimiento permanente a la gestión de las dependencias, destacándose la Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana (13 cierres), así como la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Jurídica (8 cierres cada una). De igual manera, el tiempo promedio general de respuesta fue de once (11) días, cumpliendo oportunamente los términos establecidos para la atención de las PQRS.

Respecto a la caracterización de la ciudadanía, se observó una alta participación de personas naturales (45 solicitudes / 76,27 %) y ciudadanos identificados (46 solicitudes / 77,96 %) como principales

usuarios de los canales de atención. Por su parte, entre las solicitudes con dato geográfico, el estrato 3 registró doce (12) peticiones (20,34 %). Sin embargo, persisten porcentajes significativos de registros sin información detallada sobre localidad (53 registros sin dato / 89,83 %), estrato socioeconómico (38 registros en blanco / 64,41 %) y tipo de requirente (13 registros en blanco / 22,03 %), 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