

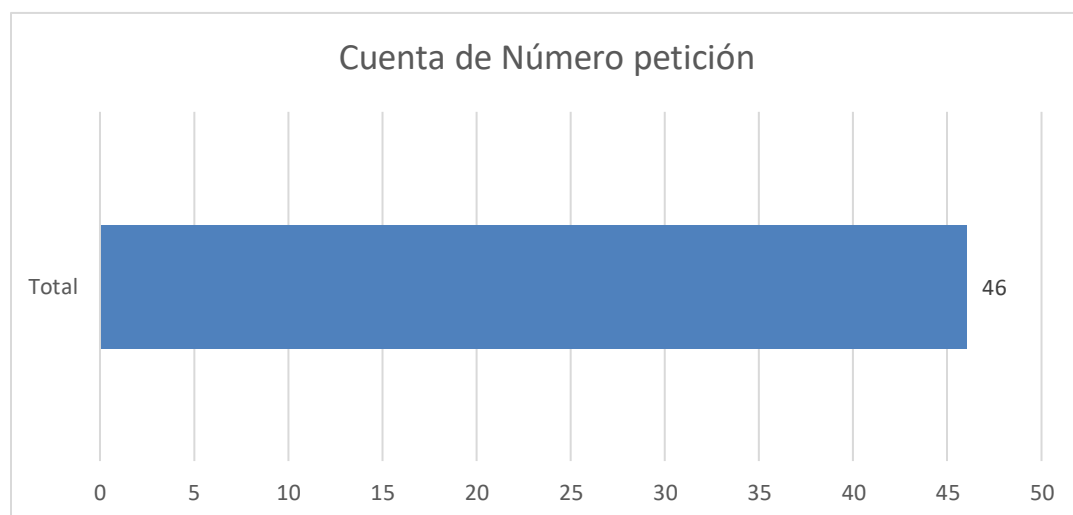
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE
BOGOTA RENOBO**

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

INFORME PQRS JUNIO DE 2026

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN JUNIO DE 2026

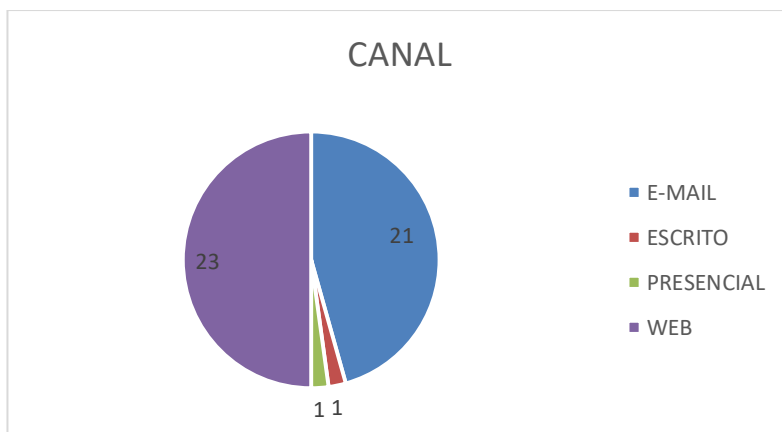


Análisis:

Durante el mes de junio de 2026, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo recibió un total de cuarenta y seis (46) peticiones ciudadanas. El principal medio de radicación fue el canal web con veinte tres (23) solicitudes, seguido del correo electrónico con veinte uno (21) solicitudes, la atención presencial con una (1) y el escrito también con una (1) solicitud, evidenciando que la entidad recibe la mayoría de sus peticiones por Web y correo electrónico, y éstas se direccionan a través de la plataforma Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	Cuenta de Número petición
E-MAIL	21	45,65%
ESCRITO	1	2,17%
PRESENCIAL	1	2,17%
WEB	23	50,00%
Total general	46	100,00%

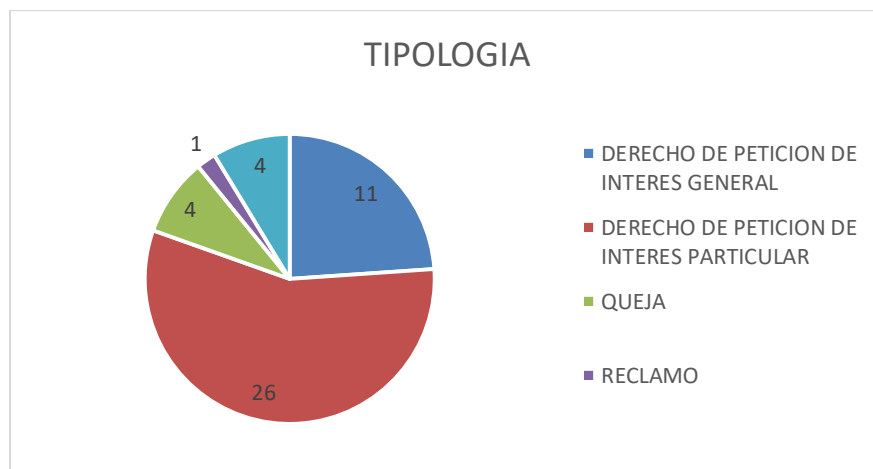


Análisis:

Durante el mes de junio de 2026, el canal web se consolidó como el principal medio de interacción con la ciudadanía, representando el 50 % del total de peticiones recibidas. En segundo lugar, se ubicó el canal de correo electrónico (E-mail), con una participación del 45,65%, lo que evidencia una alta preferencia de los ciudadanos por el uso de los canales virtuales dispuestos por la Entidad para la radicación y atención de sus solicitudes. Por otra parte, los canales escrito y presencial registraron una participación del 2,17 % y 2,17 %, respectivamente, reflejando una menor utilización de estos mecanismos de atención, los cuales continúan disponibles para atender las necesidades de la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	Cuenta de Número petición
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11	23,91%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26	56,52%
QUEJA	4	8,70%
RECLAMO	1	2,17%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	8,70%
Total general	46	100,00%



Análisis:

Durante el mes de junio de 2026, la tipología con mayor participación correspondió al Derecho de Petición de Interés Particular, con veintiséis (26) solicitudes, equivalentes al 56,52 % del total recibido. En segundo lugar, se ubicó el Derecho de Petición de Interés General, con once (11) solicitudes, que representan el 23,91 %. Por su parte, las Quejas y las Solicitudes de Acceso a la Información registraron cuatro (4) casos cada una, con una participación del 8,70 % y 8,70 %, respectivamente, mientras que los Reclamos representaron el 2,17 % del total, con una (1) solicitud. Estos resultados evidencian que la ciudadanía acudió principalmente a la entidad para presentar solicitudes relacionadas con situaciones particulares y trámites específicos, seguidas por requerimientos de interés general.

4. SUBTEMAS

A continuación, se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad en el mes de junio, 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.

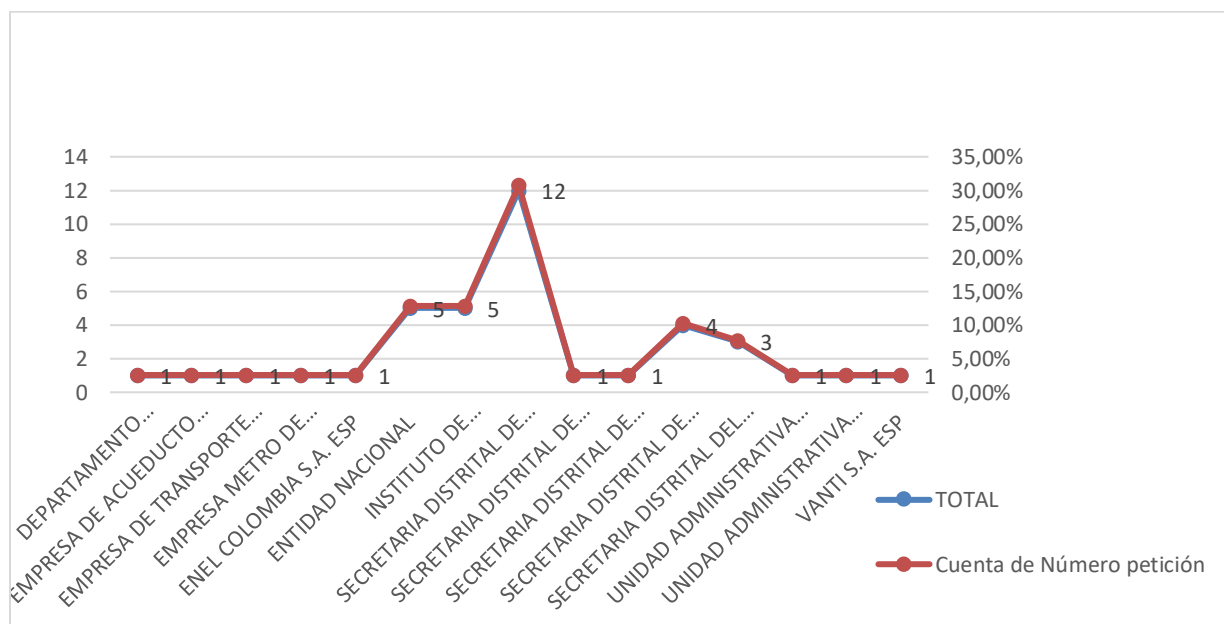
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	2,04%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	4	8,16%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	42	85,71%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	4,08%
Total general	49	100,00%

Análisis:

Durante el mes de junio 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 cuarenta y dos (42) requerimientos, equivalentes al 85,71 % del total recibido. En segundo lugar, se ubicó el subtema de Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios, con cuatro (4) solicitudes, correspondientes al 8,16 %. Por su parte, los temas de Contratación (Información sobre contratos) registraron dos (2) solicitudes, equivalentes al 4,08 %, mientras que Administración del Talento Humano presentó una (1) solicitud, correspondiente al 2,04 %. 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.

5.TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	Cuenta de Número petición
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1	2,56%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1	2,56%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	2,56%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	1	2,56%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	2,56%
ENTIDAD NACIONAL	5	12,82%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	5	12,82%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	12	30,77%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1	2,56%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	2,56%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	4	10,26%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	3	7,69%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1	2,56%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP	1	2,56%
VANTI S.A. ESP	1	2,56%
Total general	39	100,00%



Análisis:

Durante el mes de junio de 2026 se registraron treinta y nueve (39) registros relacionados con traslados por no competencia. De estos, treinta y seis (36) registros, (30,77 %) corresponden a traslados efectuados principalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno, con doce (12) casos. Le siguen el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y las Entidades Nacionales, con cinco (5) casos cada una, equivalentes al 12,82% respectivamente. Los demás traslados se distribuyeron entre diferentes entidades distritales y empresas de servicios públicos, de acuerdo con sus competencias.

6.SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de junio de 2026 no se registraron peticiones clasificadas en el subtema Veedurías Ciudadanas, lo que indica que durante el periodo evaluado no se presentaron requerimientos asociados a este tipo de participación ciudadana.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	1		1
DIRECCION DE CONTRATACION	1	1	2
DIRECCION FINANCIERA	1	1	2
DIRECCION TECNICA COMERCIAL	4	2	6

DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	1	1	2
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	5	5	10
GERENCIA GENERAL		1	1
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	1	19	20
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	1		1
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	1	3	4
TOTAL GENERAL	16	33	49

Análisis:

Durante el mes de junio de 2026 la Entidad dio cierre a cuarenta y nueve (49) peticiones con respuesta definitiva. De estas, dieciséis (16) corresponden a solicitudes del periodo actual y treinta y tres (33) a peticiones de periodos anteriores. La dependencia con mayor número de cierres fue la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, con (20) respuestas definitivas, seguida por la Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana, con (10), evidenciando el trabajo realizado para atender tanto las solicitudes recientes como las pendientes.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

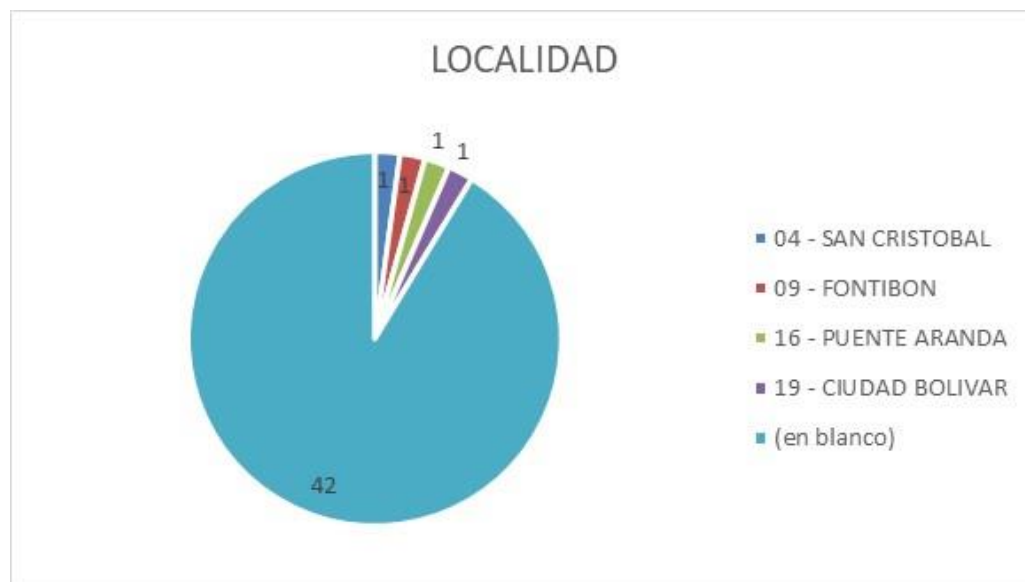
ETIQUETA DE FILAS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC		9		9
DIRECCION DE CONTRATACION		9		9
DIRECCION FINANCIERA		3	2	3
DIRECCION TECNICA COMERCIAL	3	9		8
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		9		9
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	7	10		9
GERENCIA GENERAL		11		11
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	8	10	8	9
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA			3	3
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION		8		8
Total general	7	9	6	9

Análisis:

Durante el mes de junio de 2026, el tiempo promedio general de respuesta fue de nueve (9) días, manteniéndose dentro de los términos establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas. El promedio fue de (7) días para los Derechos de Petición de Interés General, (9) días para los Derechos de Petición de Interés Particular y (6) 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
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,17%
09 - FONTIBON	1	2,17%
16 - PUENTE ARANDA	1	2,17%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	2,17%
(en blanco)	42	91,30%
Total general	46	100,00%



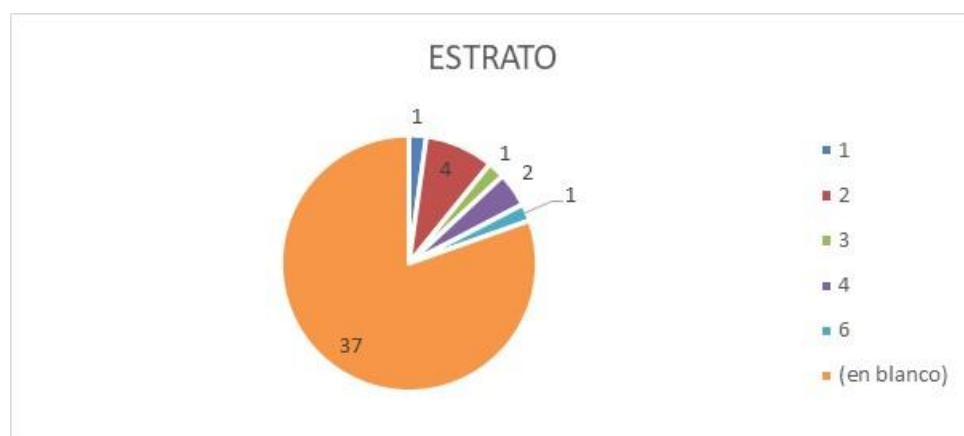
Análisis:

Durante el mes de junio de 2026 se identificó información de localidad en cuatro (4) peticiones, correspondientes al 8,70% de las Localidades de: San Cristóbal, Fontibón, Puente Aranda y Ciudad Bolívar, con una solicitud cada una. No obstante, cuarenta y dos (42) registros (91,30 %) no cuentan

con información de localidad, 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 REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	CUENTA NUMERO DE PETICION
1	1	2,17%
2	4	8,70%
3	1	2,17%
4	2	4,35%
6	1	2,17%
(en blanco)	37	80,43%
Total general	46	100,00%



Análisis:

Durante el mes de junio de 2026, treinta y siete (37) registros, equivalentes al 80,43 %, no cuentan con información del estrato socioeconómico. Entre las solicitudes que sí registran este dato, el estrato 2 presentó la mayor participación con cuatro (4) peticiones (8,70 %), seguido por el estrato 4 con dos (2) solicitudes (4,35 %). Los estratos 1, 3 y 6 registraron una (1) petición cada uno.

11. TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DE REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
--------------------	-------	------------

Jurídica	1	2,17%
Natural	35	76,09%
(en blanco)	10	21,74%
Total general	46	100,00%



Análisis:

Durante el mes de junio de 2026, la mayoría de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, con treinta y cinco (35) solicitudes, equivalentes al (76,09 %) del total. Las personas jurídicas registraron una (1) petición (2,17 %), mientras que diez (10) registros (21,74 %) no cuentan con información sobre el tipo de requirente.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	Identificado o anónimo	Número de peticiones	Porcentaje
Natural			
Jurídica	Identificado	36	78,26%
"En Blanco"	Anónimo	10	21,74%

Análisis:

Durante el mes de junio de 2026, se evidencia que treinta y seis (36) registros (78,26%) corresponden a ciudadanos identificados, incluyendo personas naturales y jurídicas. Por otra parte, diez (10) registros (21,74%) fueron presentados de forma anónima o sin información del requirente. 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 junio de 2026, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo recibió un total de cuarenta y seis (46) 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, seguido por los Derechos de Petición de Interés General, lo que evidencia que la mayoría de los ciudadanos acuden a RenoBo para gestionar situaciones específicas relacionadas con trámites y actuaciones de competencia institucional. Asimismo, los subtemas con mayor participación estuvieron asociados a Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos, confirmando el interés permanente de la ciudadanía en los procesos de desarrollo urbano adelantados por la Entidad.

Durante el periodo evaluado fue necesario realizar traslados y respuestas compartidas con diferentes entidades distritales y nacionales, principalmente con la Secretaría Distrital de Gobierno, garantizando que aquellas solicitudes que excedían la competencia de RenoBo fueran direccionadas oportunamente a las autoridades responsables para su atención.

En materia de gestión de las peticiones, la Entidad emitió cuarenta y nueve (49) respuestas definitivas, de las cuales dieciséis (16) correspondieron a solicitudes radicadas durante el periodo y treinta y tres (33) 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. De igual manera, el tiempo promedio de respuesta se mantuvo en nueve (9) días, cumpliendo los términos establecidos para la atención de las PQRS.

Respecto a la caracterización de la ciudadanía, se observó una mayor participación de personas naturales como principales usuarios de los canales de atención. Sin embargo, persisten altos porcentajes de registros sin información sobre localidad, estrato y, en algunos casos, tipo de requirente, situación asociada principalmente al uso de los canales virtuales, donde estos datos no siempre son suministrados por los ciudadanos.

En consecuencia, se recomienda continuar fortaleciendo los canales digitales de atención, promoviendo su uso y mejorando las estrategias para la captura y actualización de la información de caracterización de los ciudadanos. Igualmente, se recomienda mantener el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta y a la gestión de las dependencias responsables, con el fin de garantizar una atención eficiente, oportuna y orientada al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional de RenoBo.

Cordialmente,


Jorge Andrés Viasus Salamanca

Jefe de Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Elaboró: Luis Alejandro Sánchez Avila 

Herman Cortes Sánchez 

Revisó: Armando Fernández Olivella 

Aprobó: Jorge Andrés Viasus Salamanca