

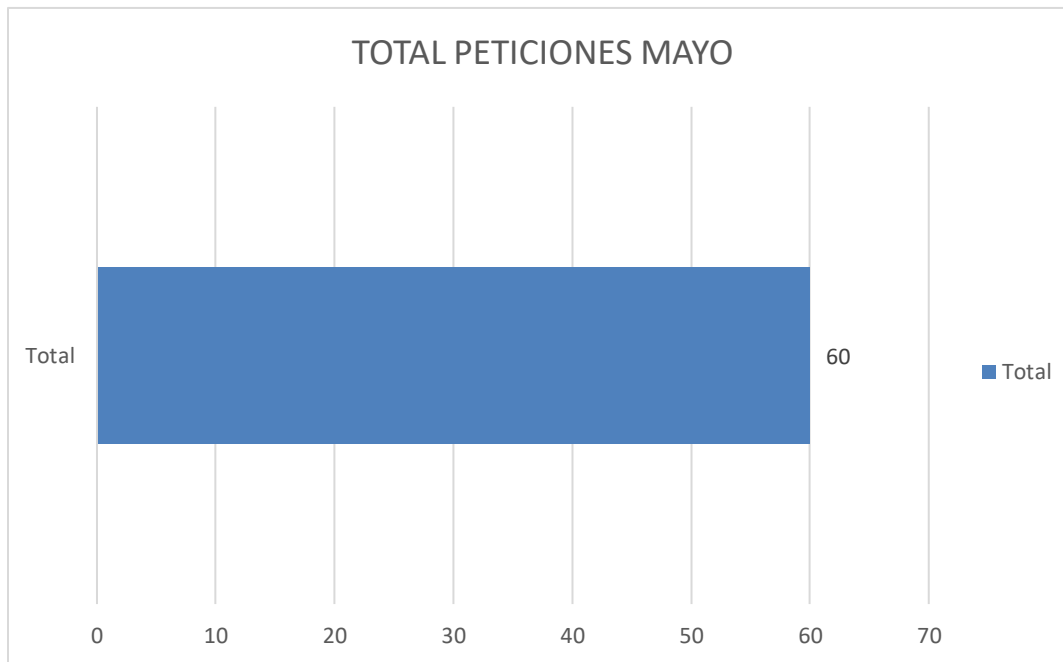
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE  
BOGOTA RENOBO**

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

**INFORME PQRS MAYO DE 2026**

**BOGOTÁ, D.C.**

## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN MAYO DE 2026

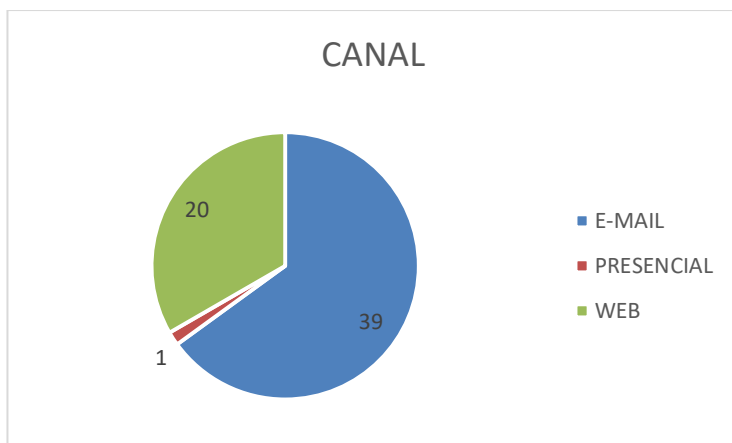


### Análisis:

Durante el mes de mayo de 2026, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo recibió un total de sesenta (60) peticiones ciudadanas. El principal medio de radicación fue el correo electrónico con treinta y nueve (39) solicitudes, seguido del canal web con veinte (20) y la atención presencial con una (1) solicitud, evidenciando que la entidad recibe la mayoría de sus peticiones por E-mail, y éstas se direccionan a través de la plataforma Bogotá Te Escucha.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	39	65,00%
PRESENCIAL	1	1,67%
WEB	20	33,33%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

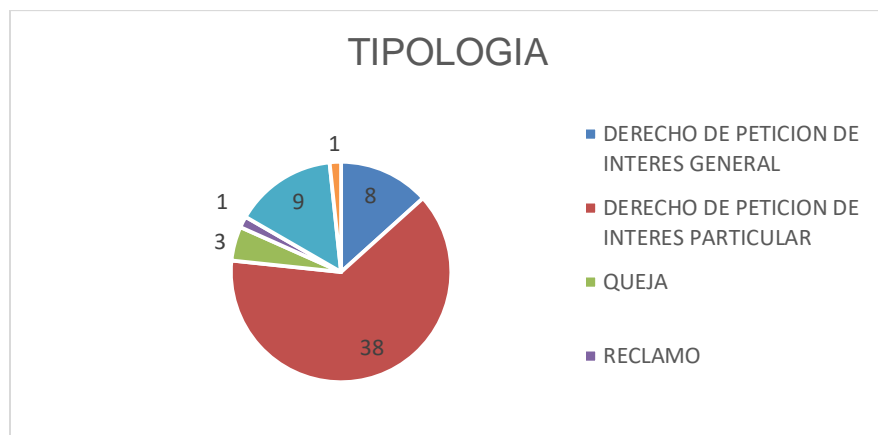


### Análisis:

Durante el mes de mayo de 2026, el canal de correo electrónico se consolidó como el principal medio de interacción con la ciudadanía, representando el 65,00% del total de peticiones recibidas; en segundo lugar, se ubicó el canal web con una participación del 33,33%, evidenciando una alta preferencia por el uso de los medios virtuales dispuestos por la entidad para la radicación y atención de solicitudes. Por otra parte, el canal presencial presentó una participación del 1,67%, reflejando una menor utilización de los mecanismos de atención directa, sin dejar de ser una alternativa disponible para los ciudadanos que requieren orientación o acompañamiento personalizado.

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8	13,33%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	38	63,33%
QUEJA	3	5,00%
RECLAMO	1	1,67%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9	15,00%
SUGERENCIA	1	1,67%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>



## Análisis:

Durante el mes de mayo de 2026, la tipología con mayor participación correspondió al Derecho de Petición de Interés Particular, con treinta y ocho (38) solicitudes equivalentes al 63,33% del total recibido. Esto evidencia que la ciudadanía acudió principalmente a la entidad para realizar solicitudes relacionadas con situaciones particulares y trámites específicos.

## 4. SUBTEMAS

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

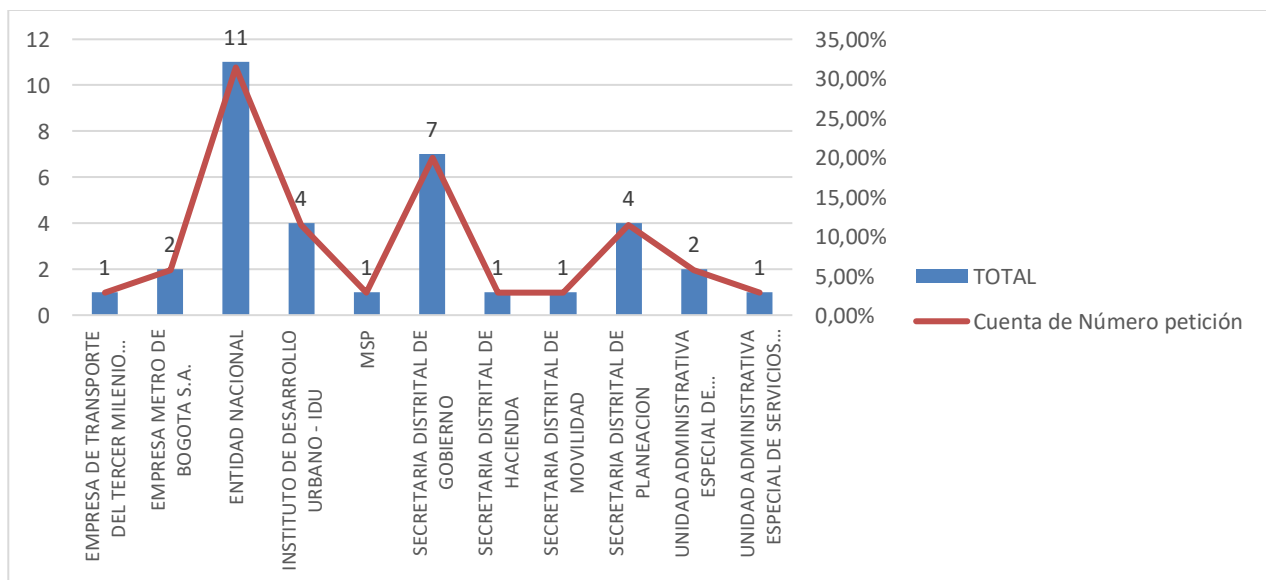
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	4	8,70%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	2,17%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	9	19,57%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	28	60,87%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	6,52%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	2,17%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

## Análisis:

Los subtemas con mayor número de solicitudes durante mayo de 2026 estuvieron relacionados con Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos, con veintiocho (28) requerimientos equivalentes al 60,87%. Esto refleja el interés ciudadano en los procesos asociados a proyectos urbanos y gestión del suelo.

## 5.TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	2,86%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	2	5,71%
ENTIDAD NACIONAL	11	31,43%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	4	11,43%
MSP	1	2,86%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	7	20,00%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1	2,86%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	2,86%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	4	11,43%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	2	5,71%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	1	2,86%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>



## Análisis:

Durante el mes de mayo de 2026 se realizaron treinta y cinco (35) traslados por no competencia o que la respuesta es compartida por otra entidad. Estos estuvieron dirigidos principalmente a entidades del orden nacional, que concentró el 31,43% de los casos.

## 6.SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

En el mes de mayo no se presentó ninguna petición con el subtema Veeduría Ciudadana.

## 7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC		3	3
DIRECCION DE CONTRATACION	2		2
DIRECCION TECNICA COMERCIAL	4	1	5
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	1	11	12
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	2	5	7
GERENCIA GENERAL		1	1
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	1		1
OFICINA JURIDICA	1	3	4
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	2	3	5
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	4	2	6
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>46</b>

## Análisis:

Durante el periodo de mayo de 2026 se dio cierre a cuarenta y seis (46) peticiones con respuesta definitiva. De estas, diecisiete (17) correspondieron al periodo actual y veintinueve (29) a periodos anteriores, evidenciando la gestión de solicitudes pendientes y el seguimiento continuo a los requerimientos ciudadanos.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL GENERAL
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	10	14			13
DIRECCION DE CONTRATACION		13			13
DIRECCION TECNICA COMERCIAL		5		2	4
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	11	13	15	9	13
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	10	11		6	8
GERENCIA GENERAL		1			1
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES				5	5
OFICINA JURIDICA	11	12			12
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		5			5
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION		9		8	9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

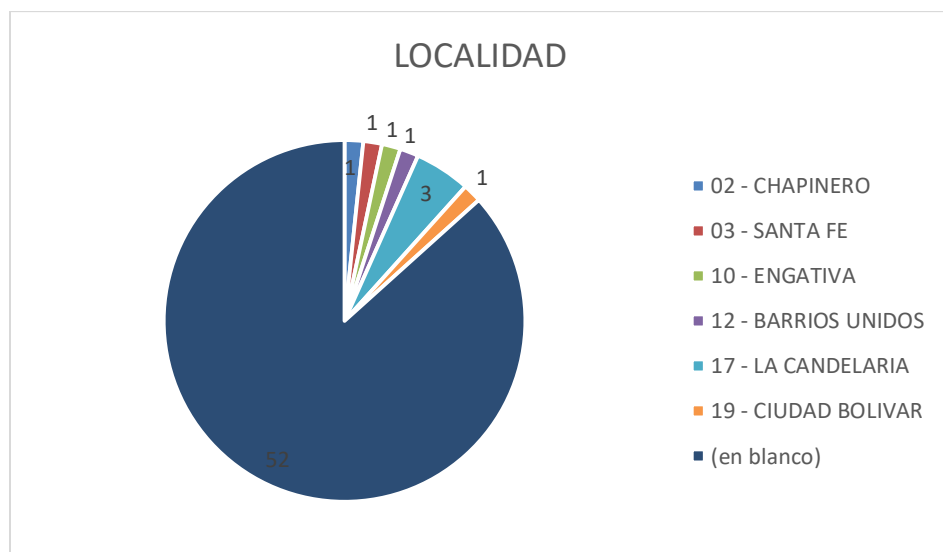
### Análisis:

Durante mayo de 2026, el tiempo promedio de respuesta fue de nueve (9) días, manteniendo el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas. Este resultado refleja la gestión oportuna de las dependencias responsables.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	1	1,67%
03 - SANTA FE	1	1,67%
10 - ENGATIVA	1	1,67%

12 - BARRIOS UNIDOS	1	1,67%
17 - LA CANDELARIA	3	5,00%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	1,67%
(en blanco)	52	86,67%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>



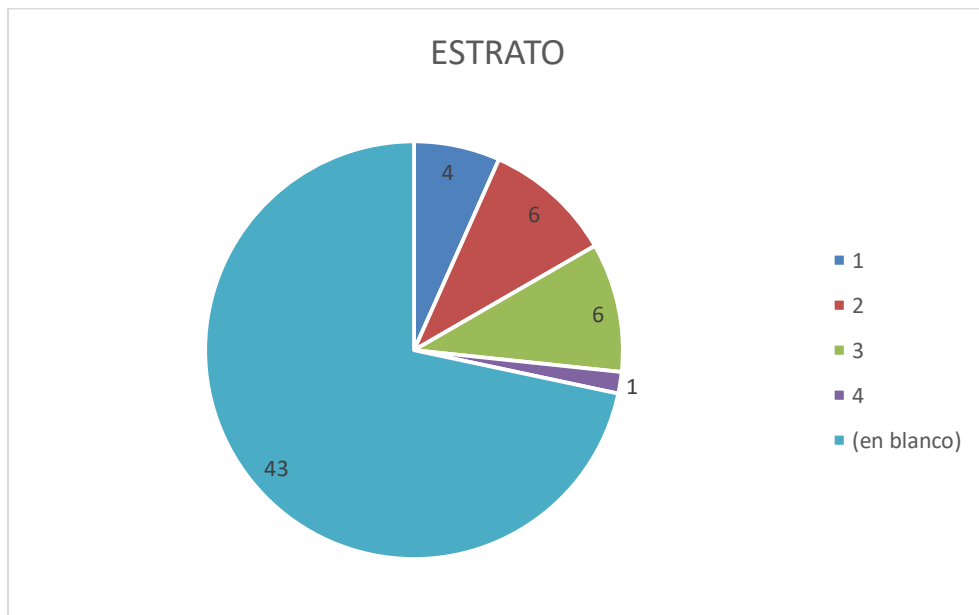
## Análisis:

Durante el mes de mayo de 2026, los requerimientos ciudadanos registrados con información de localidad muestran una distribución diversa en diferentes sectores de la ciudad, encontrándose La Candelaria como la localidad con mayor participación dentro de las solicitudes identificadas. Asimismo, se recibieron requerimientos asociados a Chapinero, Santa Fe, Engativá, Barrios Unidos y Ciudad Bolívar. Se observa una alta proporción de registros sin información de localidad, lo que se explica, dado que la mayoría de peticiones llegan por correo electrónico imposibilitando tener la información del requirente.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	Cuenta de Número petición
1	4	6,67%
2	6	10,00%
3	6	10,00%
4	1	1,67%

(en blanco)	43	71,67%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

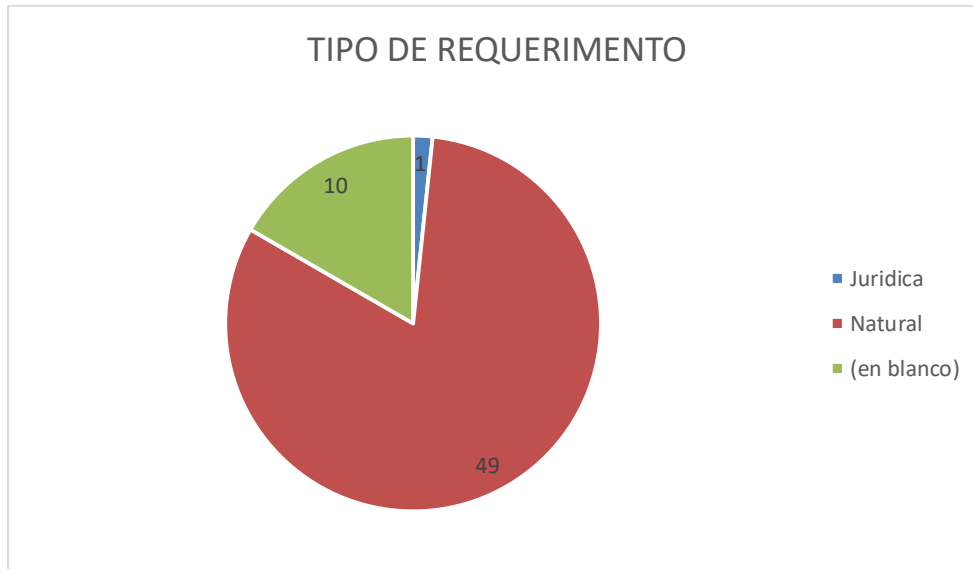


### Análisis:

Durante el mes de mayo de 2026, el 71,67% de los registros no cuentan con información asociada al estrato socioeconómico, lo que se explica, dado que la mayoría de peticiones llegan por correo electrónico imposibilitando tener la información del requirente. De las solicitudes que incluyen este dato, los estratos dos y tres presentaron la mayor participación con el 10,00%.

## 11. TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DE REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
JURIDICA	1	1,82%
Natural	49	81,13%
(EN BLANCO)	10	17,05%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>



### Análisis:

Durante el mes de mayo de 2026, se evidencia que la mayoría de las peticiones fueron registradas por personas naturales, quienes representan el 81,67% del total de requerimientos recibidos. En menor proporción se encuentran las solicitudes realizadas por personas jurídicas. Asimismo, el 16,67% de los registros no cuenta con información asociada al tipo de requirente, lo que se explica, dado que la mayoría de peticiones llegan por correo electrónico imposibilitando tener la información del requirente.

### CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	Identificado o anónimo	Número de peticiones	Porcentaje
Natural			
Jurídica	Identificado	50	83,33%
“En Blanco”	Anónimo	10	16,67%

### Análisis:

Durante el mes de mayo de 2026, el 83,33% de los requerimientos fueron registrados por ciudadanos identificados, mientras que el 16,67% correspondió a solicitudes registradas de manera anónima o sin información asociada al requirente. Estos resultados evidencian una alta participación ciudadana identificada, lo que facilita el seguimiento y gestión de las solicitudes recibidas por la entidad.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el mes de mayo de 2026, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo registró un total de sesenta (60) peticiones ciudadanas, evidenciándose una mayor utilización del correo electrónico y el canal web, los cuales continúan siendo los medios preferidos por la ciudadanía para la radicación de solicitudes. Lo anterior refleja la importancia de mantener y fortalecer los mecanismos digitales de atención y relacionamiento ciudadano.

Respecto a la tipología de las solicitudes recibidas, se identificó que la mayor participación correspondió a los Derechos de Petición de Interés Particular, asociados principalmente a requerimientos relacionados con situaciones específicas de los ciudadanos y trámites de competencia de la entidad. En cuanto a los subtemas gestionados, se destacó la participación de asuntos relacionados con Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos, evidenciando el interés ciudadano frente a los procesos de gestión urbana y desarrollo de proyectos adelantados por RenoBo.

Durante el periodo evaluado se realizaron traslados por no competencia o respuestas compartidas a entidades distritales y nacionales, garantizando la orientación adecuada de las solicitudes ciudadanas hacia las entidades responsables de su atención.

En relación con la gestión interna de las peticiones, durante mayo de 2026 se dio cierre a cuarenta y seis (46) solicitudes con respuesta definitiva, incluyendo requerimientos del periodo actual y de periodos anteriores, lo que evidencia el seguimiento realizado por las dependencias responsables para atender oportunamente las solicitudes ciudadanas. Asimismo, el tiempo promedio de respuesta fue de nueve (9) días, cumpliendo con los términos establecidos para la atención de las peticiones.

Frente a la caracterización de los ciudadanos, se evidenció una alta participación de personas naturales como principales usuarios de los canales de atención. No obstante, se identificó un alto porcentaje de registros que no cuentan con información, debido a que la mayor cantidad de peticiones se reciben por E-mail, lo que imposibilita conocer la información de los peticionarios y limita la caracterización detallada de la ciudadanía que interactúa con la entidad.

De acuerdo con lo anterior, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de atención virtual, promoviendo el uso de los canales digitales institucionales.

Finalmente, se recomienda mantener el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta y a la gestión de las dependencias responsables, garantizando una atención eficiente, oportuna y orientada al fortalecimiento de la confianza ciudadana en 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