

**INFORME MENSUAL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES
OFICINA ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y
DESARROLLO URBANO DE BOGOTA RENOBO
MARZO DE 2026**

1.	Introducción
2.	Objetivo.
3.	Resultados de los ciudadanos atendidos en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá en el mes de Marzo de 2026
4.	Personas Atendidas de acuerdo a los diferentes canales de atención.
5.	Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano.
6.	Conclusiones

1. Introducción

En atención a lo establecido en el Decreto 371 de 2010, relacionado con la elaboración de informes mensuales de las solicitudes de la ciudadanía recibidas a través del Punto de Atención ubicado en la Carrera 10 No.17-18 piso 23, proceso de Atención al Ciudadano que se encuentran a cargo de la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, se presenta informe con el seguimiento a los resultados obtenidos en el mes de marzo de 2026.

2. Objetivo

- Totalizar y presentar los resultados de los Ciudadanos Atendidos de acuerdo a los diferentes canales de atención, formato (FT-19-V6).

Consolidar los resultados obtenidos correspondientes a Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, formato (FT-21-V6).

3. Resultados de los ciudadanos atendidos en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá en el mes de marzo.

Durante el mes de marzo, La Empresa De Renovación y Desarrollo Urbano De Bogotá, recibió treinta y cuatro (34) solicitudes de Información, en el punto de Atención al ciudadano ubicado en Carrera 10 No.17-18 piso 23.

MES 2026	PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
MARZO	PRESENCIAL	34
MARZO	TELEFONICO	46

4. Personas Atendidas de acuerdo a los dos diferentes canales de atención:

Presencial

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano De Bogotá, cuenta con un Punto de Atención presencial ubicado en la Carrera 10 No.17-18 piso 23 con un horario de atención de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm.

En el mes de marzo se atendió treinta y cuatro (34) ciudadanos de manera presencial.

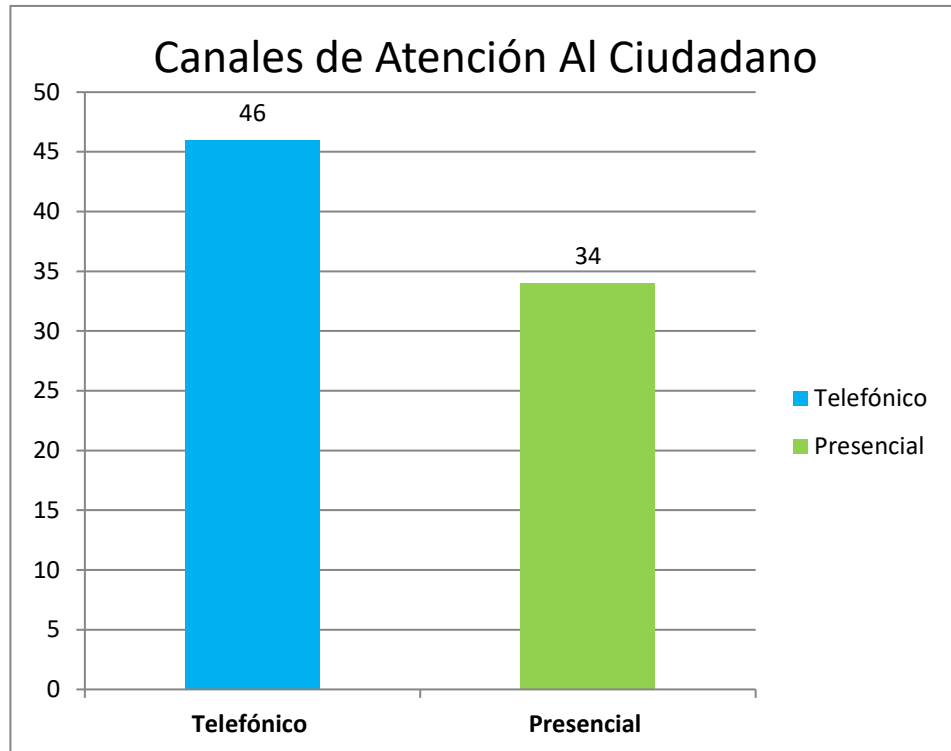
Telefónico

En la Carrera 10 No.17-18 piso 23 la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano De Bogotá, cuenta con las líneas telefónicas 3158406466, y el PBX 3599494 opción 1, habilitadas para la atención del ciudadano. Es el mecanismo que brinda una solución transparente y efectiva entre los ciudadanos y la empresa. La línea ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a toda la información sobre los proyectos y programas que brinda la entidad, el horario de atención es de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm de Lunes a Viernes, por la cual se recibió cuarenta y seis (46) solicitudes de información.

En el mes de marzo la utilización de este canal fue de cuarenta y seis (46) ciudadanos.

Estas se registran en la PLANILLA DE SEGUIMIENTO PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FT- 19-V5

MES 2026	SEDE	CANAL	NÚMERO DE DATOS
MARZO	CARRERA 10	Presencial	34
MARZO	CARRERA 10	Telefónico	46



5. Resultados de la Encuesta telefónica de Satisfacción del Ciudadano.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C, con el fin de medir el grado de efectividad entre expectativa y realidad de los productos o servicios de la Empresa, durante el mes de marzo no hubo respuesta a las encuestas telefónicas de satisfacción a ciudadanos, ya que el conmutador ni el Softphone estaba habilitado para que el ciudadano respondiera la encuesta.

PREGUNTA	MARZO								MARZO						
	5	4	3	2	1	N/R	T		5	4	3	2	1	N/R	T
¿Cómo calificas el trato recibido durante la atención a tu solicitud?	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
¿La información recibida fue clara?	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
¿Cómo calificas el tiempo de espera para la atención de tu solicitud?	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-

En el mes de marzo no hubo respuestas a la encuesta telefónica de satisfacción ciudadana.

6. Resultados de la Encuesta presencial de Satisfacción del Ciudadano.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C, con el fin de medir el grado de efectividad entre expectativa y realidad de los productos o servicios de la Empresa, realiza encuestas a los ciudadanos que llegan a solicitar información y deciden diligenciar la encuesta de satisfacción al ciudadano, durante el mes de marzo se realizaron diecisiete (17) encuestas presenciales.

PREGUNTA	MARZO						MARZO					
	E	B	R	M	N/R	T	E	B	R	M	N/R	T
¿Cómo calificas el trato y la atención recibidos?	15	2	-	-	-	17	88.2%	11.7%	-	-	-	100%
¿Cómo calificas la información recibida sobre su consulta?	15	2	-	-	-	17	88.2%	11.7%	-	-	-	100%

En el mes de marzo asistieron treinta y cuatro (34) ciudadanos presencialmente, de los cuales diecisiete (17) contestaron la encuesta, el 88,2% de ellos, quince (15) ciudadanos calificaron como excelente el trato y la atención recibida y el 11.7% dos ciudadanos (2) como bueno, el trato y la atención recibida. Frente a la pregunta número dos el 88.2% quince (15) ciudadanos califico la información recibida como excelente y el 11,7% dos (2) ciudadanos calificaron la información recibida como buena.

Frente a las preguntas de Accesibilidad al punto de atención al ciudadano:

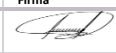

¿Qué tan fácil fue acceder al punto de atención al ciudadano de RenoBo? El 5.8% un (1) ciudadano respondió que muy difícil, el 52.9% nueve (9) ciudadanos respondieron que muy fácil, el 35,2% seis (6) ciudadanos respondieron que fácil, y el 5,8% un (1) ciudadano no respondió esta pregunta.

Desde su experiencia que dificultades encontró para acceder al punto de atención al ciudadano de RenoBo El 41.17% siete (7) ciudadanos contestaron que ninguna, aunque uno de ellos refirió que la atención telefónica imposible, el 35,29% seis (6) ciudadanos no respondieron esta pregunta, el 11,76% dos (2) ciudadanos manifestaron que no hay dirección en la fachada, el 5,88 un (1) ciudadano contesto que demora del encargado de bajar por la persona y el 5,88% un (1) ciudadano manifestó una felicitación por la atención recibida.

Cordialmente.


Juan David Ching Ruiz
Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (e)

Anexo: Planilla del punto de atención y diecisiete (17) encuestas presenciales.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Luis Alejandro Sánchez Avila	Contratista	OPCAS Atención al ciudadano	
Revisó:	Bianca Mercedes Cruz Manrique Armando Fernández Olivella	Auxiliar Administrativo I Gestor senior III OPCAS	OPCAS Atención al ciudadano	
Aprobó:	Juan David Ching Ruiz	Jefe de Oficina OPCAS(e)	OPCAS	

Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.