RENOBO EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

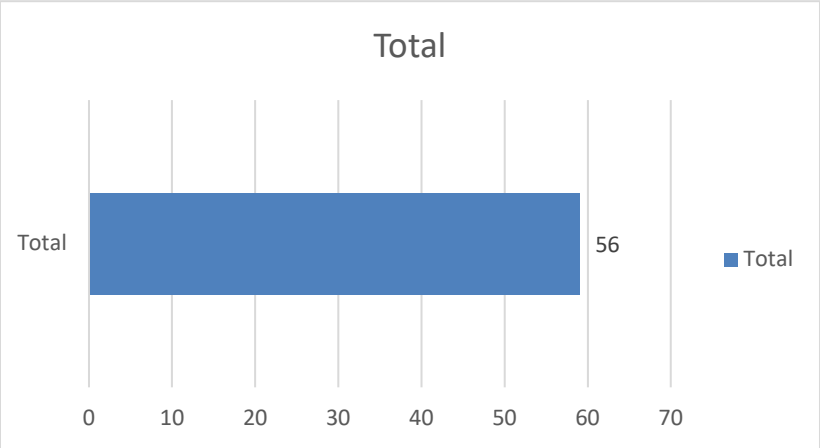
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA RENOBO

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

INFORME PQRS OCTUBRE DE 2026

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN OCTUBRE DE 2026

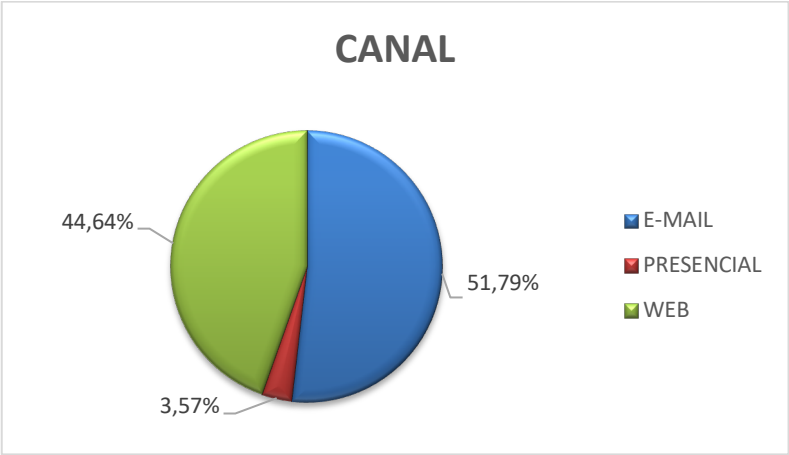


Análisis:

Durante el mes de octubre de 2026, RenoBo atendió un total de 56 solicitudes ciudadanas. La gran mayoría se radicó por canales virtuales, 29 mediante correo electrónico y 25 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	29	51,79%
PRESENCIAL	2	3,57%
WEB	25	44,64%
Total general	56	100,00%

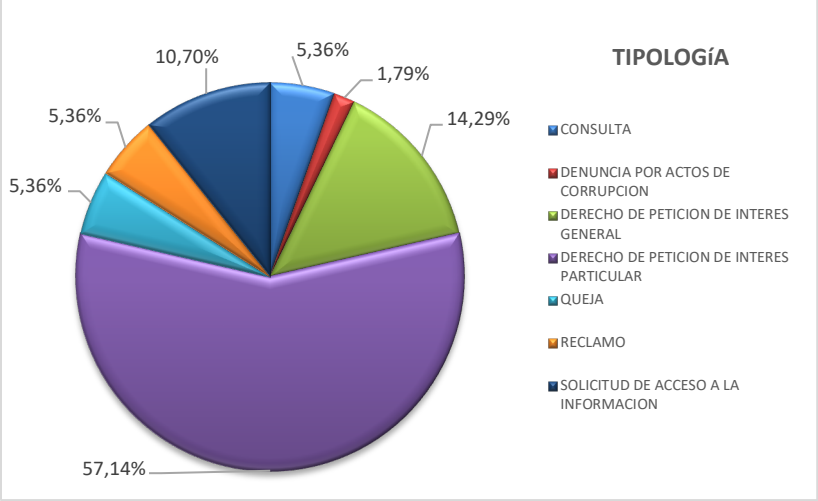


Análisis:

En el mes de octubre de 2026, los canales digitales concentraron la mayor parte de las solicitudes ciudadanas. El correo electrónico, fue el medio más utilizado con un 51,79 % de las peticiones, seguido por la página Web con un 44,64 %. Esta tendencia evidencia la clara preferencia por las plataformas virtuales de la Entidad. En contraste, la atención presencial representó el 3,57 % de los trámites, manteniéndose activa como alternativa disponible para el público.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	Cuenta de Número petición
CONSULTA	3	5,36%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1,79%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	14,29%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	32	57,14%
QUEJA	3	5,36%
RECLAMO	3	5,36%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6	10,70%
Total general	**56**	**100,00%**



Análisis:

Durante el mes de octubre de 2026, la tipología con mayor participación correspondió al Derecho de Petición de Interés Particular, con treinta y dos (32) solicitudes, equivalentes al 57,14 % del total de 56 requerimientos recibidos. En segundo lugar, se ubicó el Derecho de Petición de Interés General, con ocho (8) casos, que representan el 14,29 %. Por su parte, la Solicitud de Acceso a la Información registró seis (6) solicitudes 10,71 %, seguida por las Consultas, las Quejas y los Reclamos, con tres (3) casos cada una 5,36 % respectivamente. Finalmente, la tipología de Denuncia por Actos de Corrupción representó el 1,79 % del total, al registrar una (1) solicitud. Estos resultados evidencian que la ciudadanía acudió principalmente a la entidad para tramitar asuntos de carácter particular, peticiones de interés general y acceder a información institucional.

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.

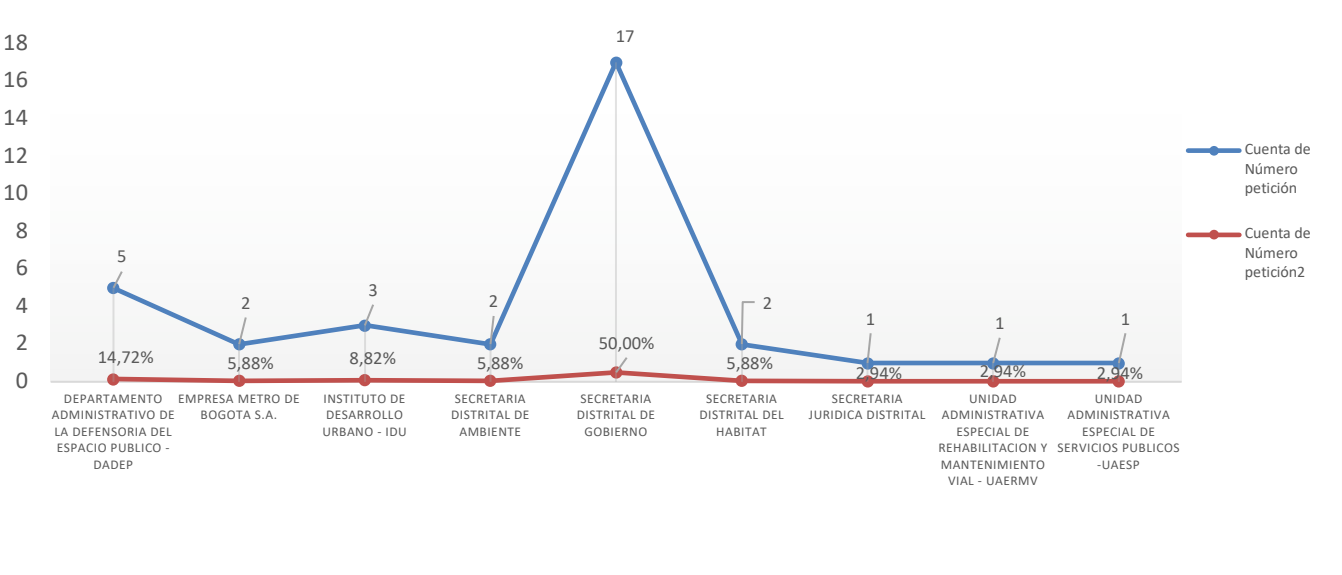
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA/SUBSIDIOS	47	85,45%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACIÓN DE PROYECTOS	7	12,73%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TÉCNICOS	1	1,82%
Total general	**55**	**100,00%**

Análisis:

Durante el mes de octubre de 2026, el subtema con mayor número de solicitudes estuvo relacionado con Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios, con cuarenta y siete (47) requerimientos, equivalentes al 85,45 % del total recibido. En segundo lugar, se ubicó el subtema de Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos, Comercialización de Proyectos, con siete (7) solicitudes, correspondientes al 12,73 %. Finalmente, el subtema de Obras de Urbanismo y Estudios Técnicos registró una (1) solicitud, correspondiente al 1,82 %, para un total general de cincuenta y cinco (55) requerimientos. Estos resultados evidencian que el mayor interés de la ciudadanía continuó concentrándose en las consultas relativas a subsidios y atención ciudadana, seguidos por los asuntos relacionados con la gestión del suelo, proyectos urbanos, comercialización y, en menor proporción, temas vinculados a obras de urbanismo y estudios técnicos adelantados por la Entidad.

5.TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	CUENTA DE NÚMERO DE PETICIÓN
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	5	14,72%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	2	5,88%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	3	8,82%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	5,88%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	17	50,00%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	5,88%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	1	2,94%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	1	2,94%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	1	2,94%
Total general	**34**	**100,00%**



Análisis:

Durante el mes de octubre de 2026 se registraron treinta y cuatro (34) solicitudes relacionadas con traslados por no competencia. De estas, los traslados se efectuaron principalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno, con diecisiete (17) casos, equivalentes al 50,00 % del total. En segundo lugar, se ubicó el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, con cinco (5) casos, correspondientes al 14,71 %, seguido por el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, con tres (3) casos (8,82 %).

Por su parte, la Empresa Metro de Bogotá S.A., la Secretaría Distrital de Ambiente y la Secretaría Distrital del Hábitat registraron dos (2) casos cada una 5,88 % respectivamente. El porcentaje restante se distribuyó con un (1) caso 2,94 % en cada una de las siguientes entidades: Secretaría Jurídica Distrital, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV y Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, de acuerdo con sus competencias.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de octubre 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
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC	2	0	2
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	3	3
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	0	1	1

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL	9	2	11
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	3	11	14
GERENCIA GENERAL	3	0	3
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES	1	1	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	1
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	0	2	2
OFICINA JURÍDICA	1	1	2
SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	7	5	12
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN	1	1	2
TOTAL GENERAL	**27**	**28**	**55**

Análisis:

Durante el mes de octubre de 2026, la Entidad dio cierre a cincuenta y cinco (55) peticiones con respuesta definitiva. De estas, veintisiete (27) corresponden a solicitudes del periodo actual y veintiocho (28) a peticiones de periodos anteriores. La dependencia con mayor número de cierres fue la Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana, con catorce (14) respuestas definitivas, seguida por la Subgerencia de Ejecución de Proyectos, con doce (12) cierres, y la Dirección Técnica de Gestión Predial, con once (11) 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	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC	0	0	3	0	1	0	2
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	30	15	0	0	0	20
DIRECCIÓN TECNICA COMERCIAL	0	0	0	0	7	0	7
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL	0	15	9	0	10	0	10
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	13	0	10	0	8	0	10
GERENCIA GENERAL	0	0	9	0	0	8	7
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES	4	0	11	0	0	0	8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	10	0	0	0	10
OFICINA DE PARTICIPACIÓN	0	9	0	0	2	0	6

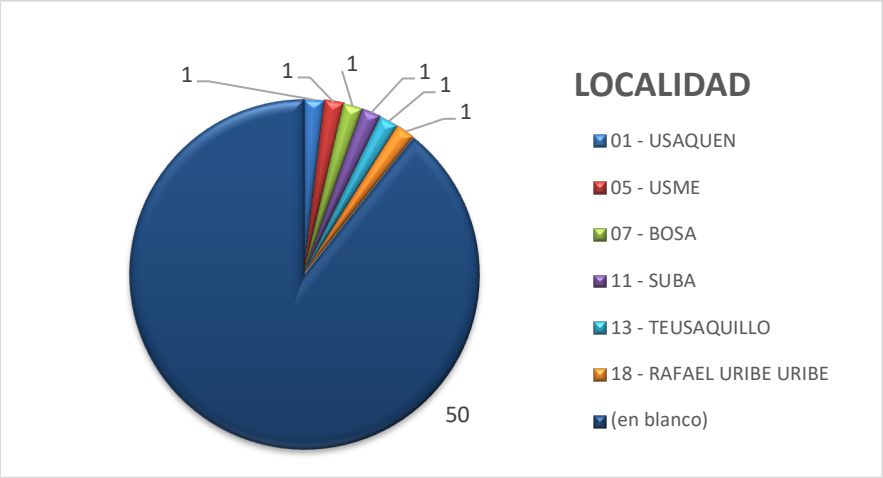
ETIQUETA DE FILAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES							
OFICINA JURÍDICA	0	6	10		0	0	8
SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	23	13	11	28	0	0	14
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN	0	0	14	0	10	0	12
TOTAL GENERAL	**13**	**15**	**10**	**28**	**7**	**8**	**11**

Análisis:

Durante el mes de octubre 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 quince (15) días para los Derechos de Petición de Interés General, diez (10) días para los Derechos de Petición de Interés Particular, trece (13) días para las Consultas, siete (7) días para las Solicitudes de Acceso a la Información y ocho (8) días para las Solicitudes de Copia, reflejando una gestión oportuna por parte de las dependencias responsables.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	1,79%
05 - USME	1	1,79%
07 - BOSA	1	1,79%
11 - SUBA	1	1,79%
13 - TEUSAQUILLO	1	1,79%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	1,79%
(en blanco)	50	89,26%
TOTAL GENERAL	**56**	**100,00%**

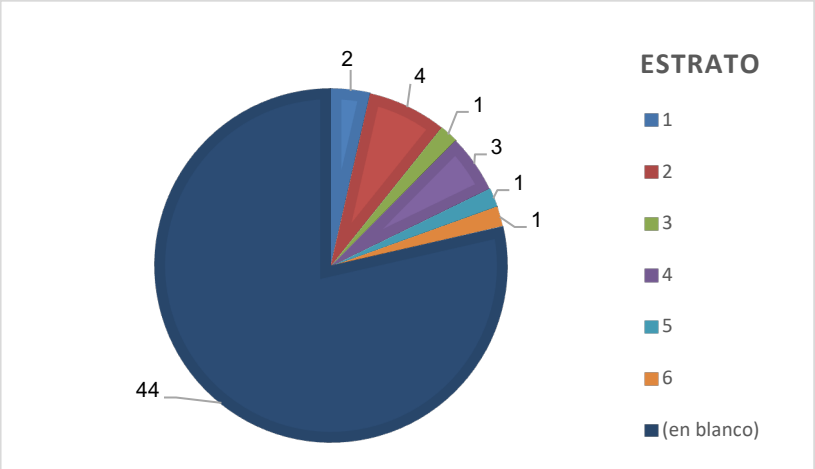


Análisis:

Durante el mes de octubre de 2026 se identificó información de localidad en seis (6) peticiones, correspondientes al 10,71 % del total, representadas por las localidades de 01 - Usaquén, 05 - Usme, 07 - Bosa, 11 - Suba, 13 - Teusaquillo y 18 - Rafael Uribe Uribe, con una (1) solicitud cada una (1,79 % respectivamente). No obstante, cincuenta (50) registros (89,29 %) no cuentan con información de localidad (en blanco), para un total general de cincuenta y seis (56) 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 REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	CUENTA NUMERO DE PETICION
1	2	3,57%
2	4	7,14%
3	1	1,79%
4	3	5,36%
5	1	1,79%
6	1	1,79%
(en blanco)	44	78,56%
TOTAL GENERAL	**56**	**100,00%**

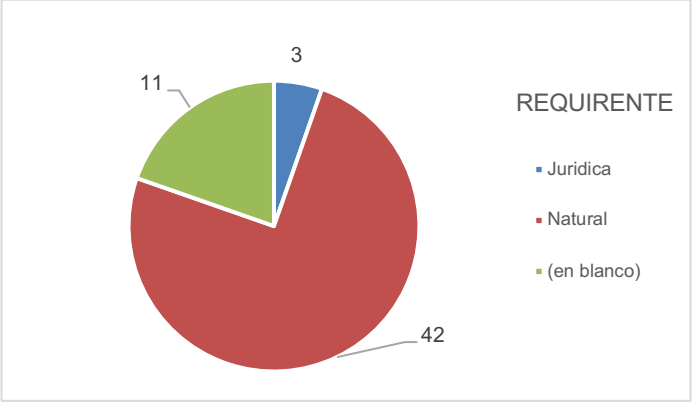


Análisis:

Durante el mes de octubre de 2026, cuarenta y cuatro (44) registros, equivalentes al 78,57 %, no cuentan con información del estrato socioeconómico (en blanco). Entre las solicitudes que sí registran este dato, el estrato 2 presentó la mayor participación con cuatro (4) solicitudes (7,14 %), seguido por el estrato 4 con tres (3) peticiones (5,36 %) y el estrato 1 con dos (2) requerimientos (3,57 %). Por su parte, los estratos 3, 5 y 6 registraron una (1) solicitud cada uno, representando el 1,79 % respectivamente, sobre el total general de cincuenta y seis (56) requerimientos recibidos.

11. TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DE REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	3	5,36%
Natural	42	75,00%
(en blanco)	11	19,64%
Total general	**56**	**100,00%**



Análisis:

Durante el mes de octubre de 2026, la mayoría de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, con cuarenta y dos (42) solicitudes, equivalentes al 75,00 % del total. Las personas jurídicas registraron tres (3) peticiones (5,36 %), mientras que once (11) registros (19,64 %) no cuentan con información sobre el tipo de requirente (en blanco), sobre un total general de cincuenta y seis (56) requerimientos recibidos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	IDENTIFICADO O ANÓNIMO	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
Jurídica	Identificado	45	80,36%
Natural			
“En Blanco”	Anónimo	11	19,64%

Análisis:

Durante el mes de octubre de 2026, se evidencia que cuarenta y cinco (45) registros (80,36 %) corresponden a ciudadanos identificados, incluyendo personas naturales (42) y jurídicas (3). Por otra parte, once (11) registros (19,64 %) 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 octubre de 2026, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo recibió un total de cincuenta y seis (56) peticiones ciudadanas, evidenciando que los canales virtuales continúan siendo los principales medios de interacción con la ciudadanía. El correo electrónico concentró el mayor número de radicaciones con veintinueve (29) solicitudes (51,79 %), seguido por la página Web con veinticinco (25) casos (44,64 %), mientras que la atención presencial registró dos (2) peticiones (3,57 %), 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 treinta y dos (32) solicitudes (57,14 %), seguido por el Derecho de Petición de Interés General con ocho (8) casos (14,29 %) y la Solicitud de Acceso a la Información con seis (6) casos (10,70 %), 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 (47 solicitudes / 85,45 %), Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos (7 solicitudes / 12,73 %) y Obras de Urbanismo y Estudios Técnicos (1 solicitud / 1,82 %), para un total de cincuenta y cinco (55) 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 cuatro (34) traslados por no competencia a diferentes entidades distritales y nacionales, dirigiéndose principalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno con diecisiete (17) casos (50,00 %), al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP con cinco (5) casos (14,72 %) y al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU con tres (3) casos (8,82 %), 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 cincuenta y cinco (55) respuestas definitivas, de las cuales veintisiete (27) correspondieron a solicitudes radicadas durante el periodo actual y veintiocho (28) 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 (14 cierres), la Subgerencia de Ejecución de Proyectos (12 cierres) y la Dirección Técnica de Gestión Predial (11 cierres). 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 (42 solicitudes equivalentes a un 75,00 %) y ciudadanos identificados (45 solicitudes equivalentes a un 80,36 %) como principales usuarios de los canales de atención. Por su parte, entre las solicitudes con dato de estrato socioeconómico, el estrato 2 presentó la mayor participación con cuatro (4) peticiones (7,14 %), seguido por el estrato 4 con tres (3) peticiones (5,36 %). Sin embargo, persisten porcentajes significativos de registros sin información detallada sobre localidad (50 registros sin dato / 89,26 %), estrato socioeconómico (44 registros en blanco equivalentes a un 78,56 %) y tipo de requirente (11 registros en blanco equivalente a un 19,64 %), 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