

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

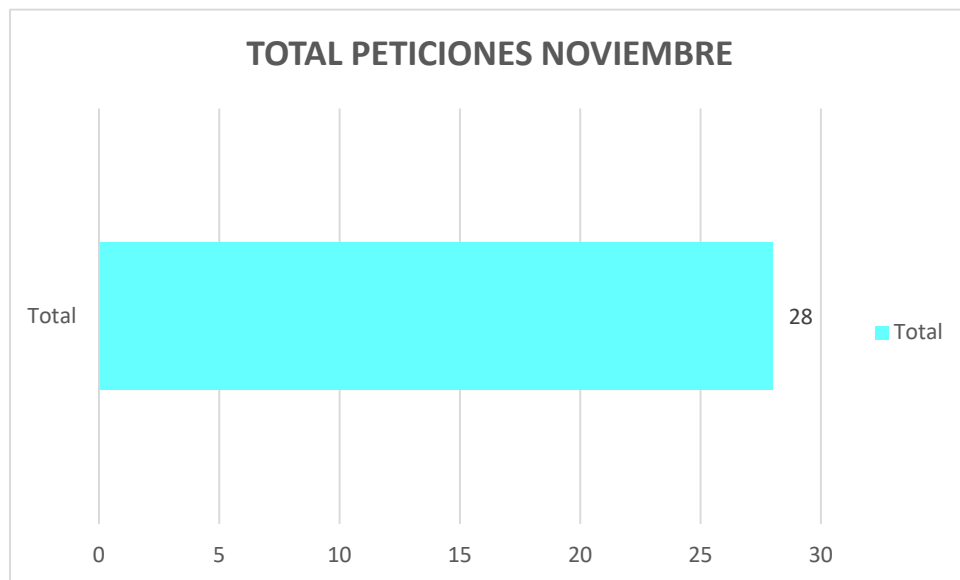
RENOBO

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

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2025

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN NOVIEMBRE DE 2025

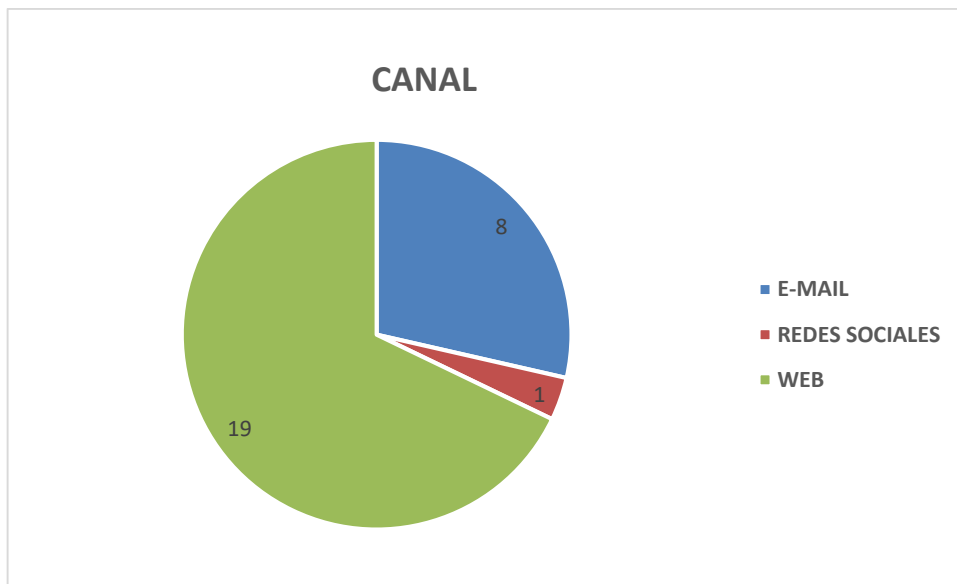


Análisis

En el mes de noviembre se recibieron veintiocho (28) peticiones, de las cuales ingresaron por el canal Web diecinueve (19), por e-mail ocho (8) y por redes sociales uno (1).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	8	28,42%
REDES SOCIALES	1	3,74%
WEB	19	67,84%
Total general	28	100,00%

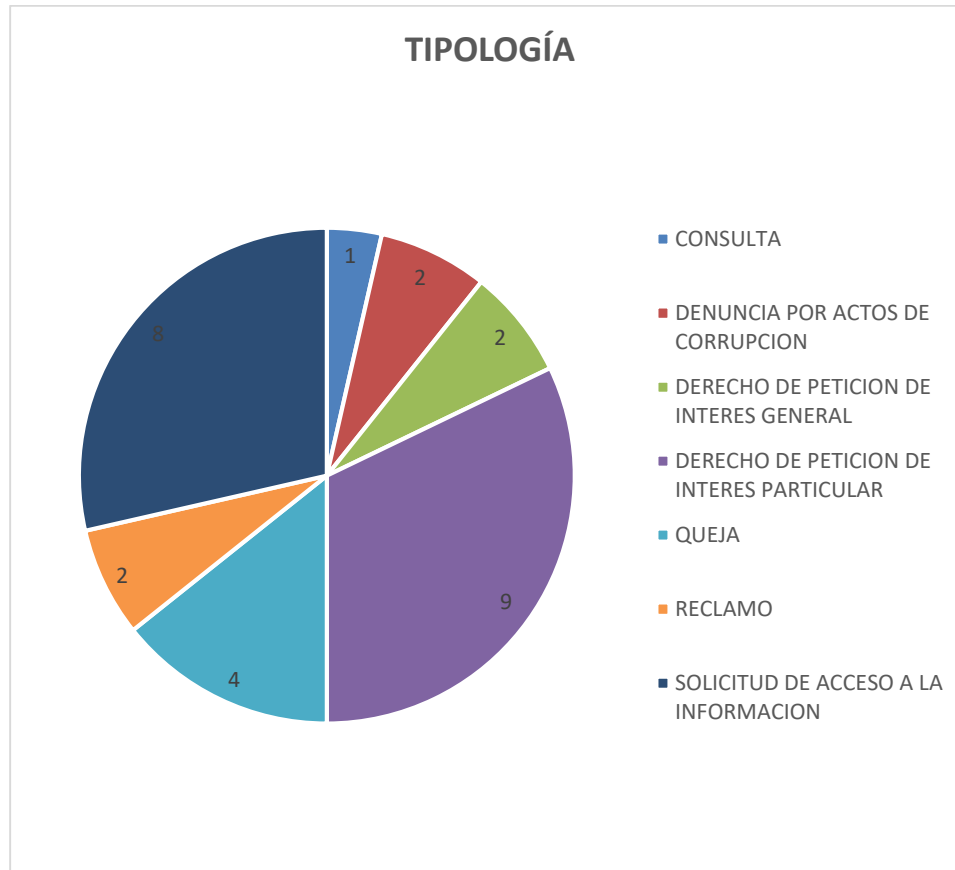


Análisis

Para el mes de noviembre el canal web fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	3,64%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	7,13%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	7,16%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9	32,70%
QUEJA	4	14,02%
RECLAMO	2	7,12%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	28,22%
Total general	28	100,00%



Análisis

Para el mes de noviembre la petición de interés particular fue la más utilizada por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	2	11,89%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	2	13,14%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	6	37,34%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	6,07%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	5	31,55%
Total general	16	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, comercialización de proyectos.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1	3,84%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	3,84%
ENTIDAD NACIONAL	2	7,61%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	4,04%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	4,06%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	8,14%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	10	40,21%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	4	16,35%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	7,74%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	1	4,16%
Total general	25	100,00%



Análisis: Veinticinco (25) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de octubre de 2025, subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION	3	2	5
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		2	2
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	1	1	2
GERENCIA GENERAL	1	1	2
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES	1		1
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	2		2
OFICINA JURIDICA		1	1
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	1		1
Total general	9	7	16

Análisis: De veintiocho (28) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 32,1 % el 67,9% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

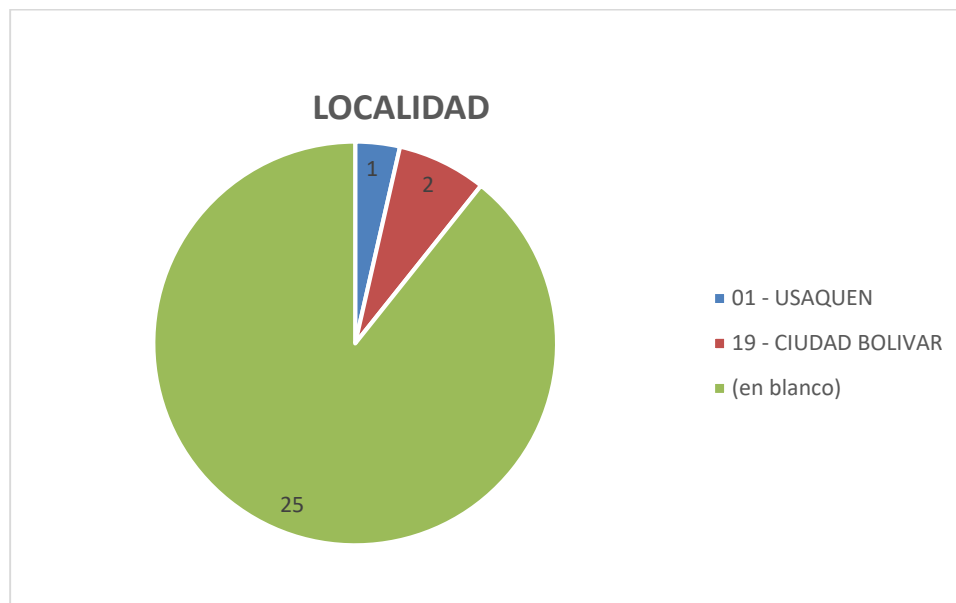
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION		6			6
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	7	8			8
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		9		6	8
GERENCIA GENERAL				5	5
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES		5			5
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES			2	3	3
OFICINA JURIDICA				9	9
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION				9	9
Total general	7	7	2	6	6

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de ocho (8) días en el mes de octubre a seis (6) días en el mes de noviembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	3,66%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	6,99%
(en blanco)	25	89,35%
Total general	28	100,00%

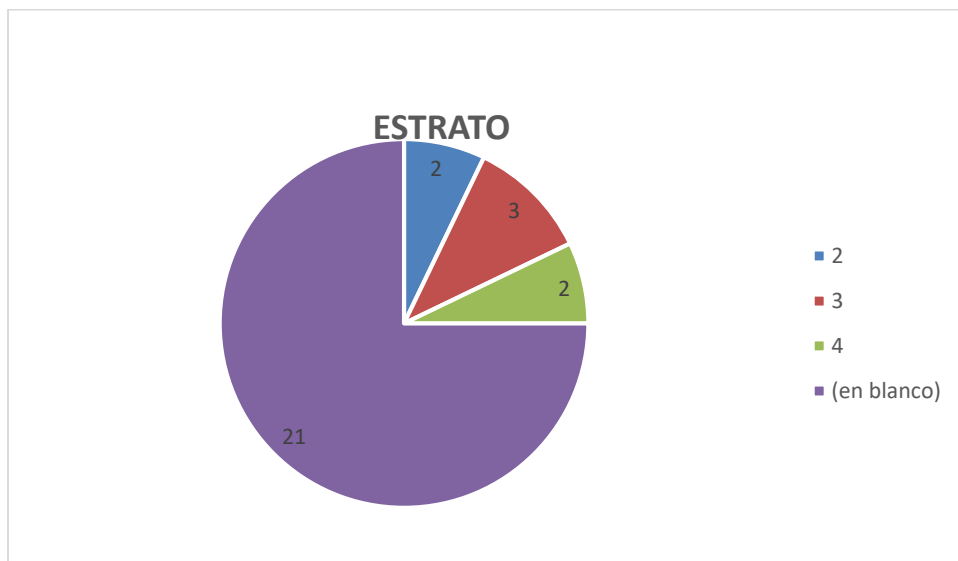


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 10,65% registro la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	2	7,30%
3	3	10,30%
4	2	7,43%
(en blanco)	21	74,97%
Total general	28	100,00%

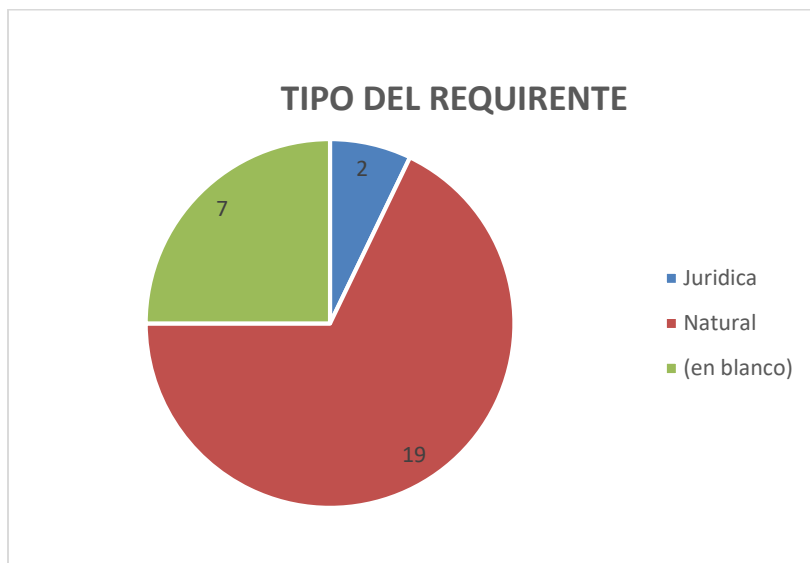


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 25,03% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior bajó el número de peticionarios que registraron su estrato. El estrato tres (3) fue el que presento más solicitudes.

TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	7,14%
Natural	19	67,69%
(en blanco)	7	25,17%
Total general	28	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 67,69% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con diecinueve (19) requerimientos, el 7,14% con dos (2) requerimientos por personas jurídicas, el 25,17% siete (7) ciudadanos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	Identificado
Natural	
Jurídica	

"En Blanco"	Anónimo
-------------	---------

Análisis:

Para este periodo el 74,83% de los peticionarios se identificaron, el 25,17% se registró como anónimo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de noviembre se registraron veintiocho (28) derechos de petición, de los cuales se respondió el 32,1 % el 67,9% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

Veinticinco (25) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de octubre de 2025, subió el número de traslados.

A la Empresa llegaron cuatro quejas y dos reclamos relacionadas en el Ítem 3. Dos quejas fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno, la tercera queja al Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD y la cuarta a la Secretaría Distrital de Ambiente, un reclamo se trasladó al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, el segundo reclamo se trasladó a la Secretaría de Gobierno por competencia.

En este mes ingresaron veintiocho (28) requerimientos, se mantiene dentro del promedio que suele llegar a la Empresa.

En cuanto a las peticiones de competencia de RENOBO un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre los proyectos: Estación Metro calle 26, Proyectos de renovación urbana, Cable aéreo Potosí, Suelo para mi casa, Compra de predios, Actuación Estratégica Campin 7 de agosto, Actuación Estratégica Chapinero Verde, solicitud de información sobre contratos, entre otros.

sobre la encuesta de satisfacción que se envía en un link, a través de la página de Bogotá Te Escucha después de responder a una petición. Este mes, una ciudadana indicó que su requerimiento fue atendido dentro de los tiempos establecidos, que la respuesta aclaró sus inquietudes y que fuimos muy eficaces en la entrega del documento que solicitó.

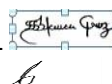
Para efectos de dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la Empresa, se tiene como meta de oportunidad en las respuestas diez días hábiles, con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión a las respuestas de las solicitudes ciudadanas bajó de ocho (8) días en el mes de octubre a seis (6) días en el mes de noviembre, se encuentra dentro de los términos que establece la Ley.

Cordialmente,

Jorge Andrés Viasus Salamanca

Jefe de Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M. Auxiliar Administrativo 1



Revisó: Armando Fernández Olivella Gestor Sénior III

