

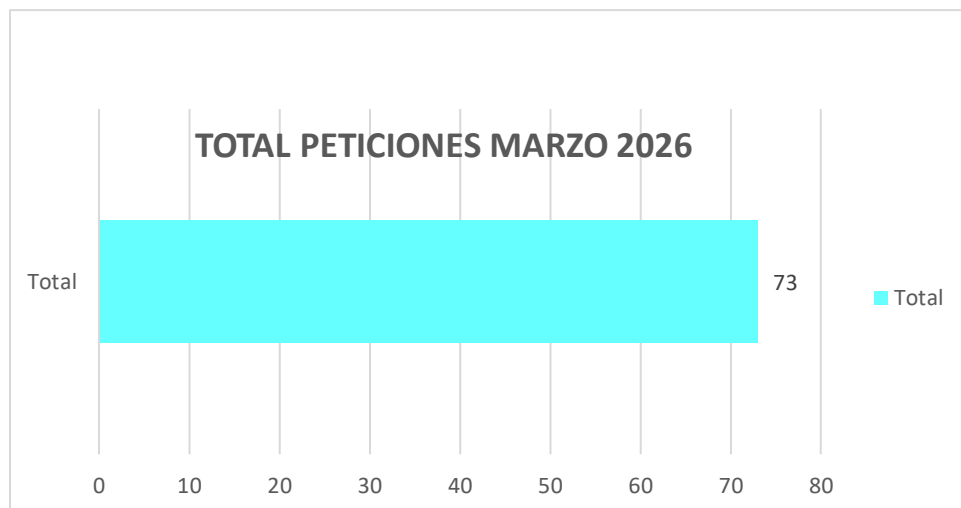
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE
BOGOTA RENOBO**

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

INFORME PQRS MARZO DE 2026

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN MARZO DE 2026

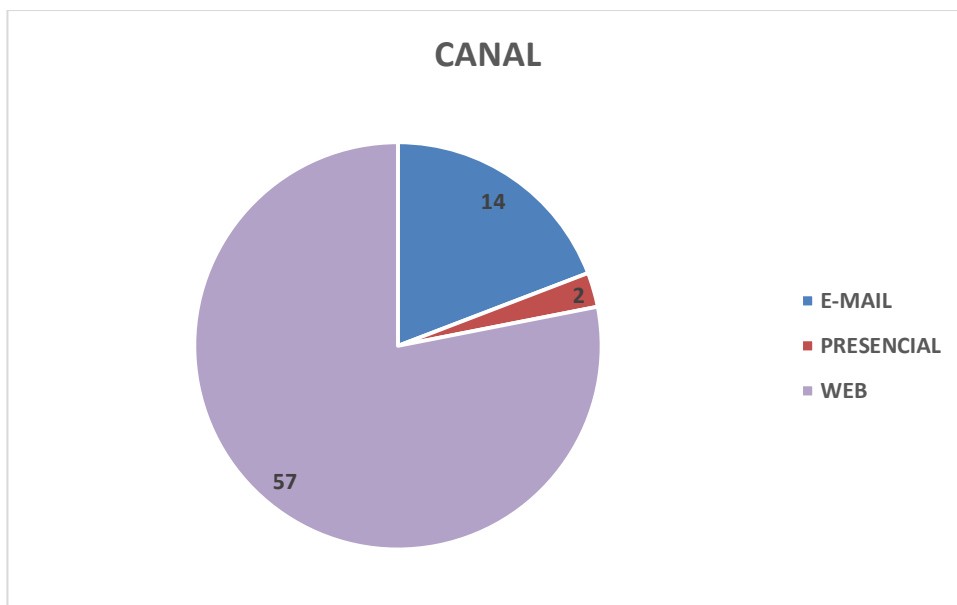


Análisis

En el mes de marzo se recibieron setenta y tres (73) peticiones, de las cuales ingresaron por el canal web cincuenta y siete (57), por e-mail catorce (14) y por el canal presencial dos (2).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	14	19,30%
PRESENCIAL	2	3,01%
WEB	57	77,70%
Total general	73	100,00%

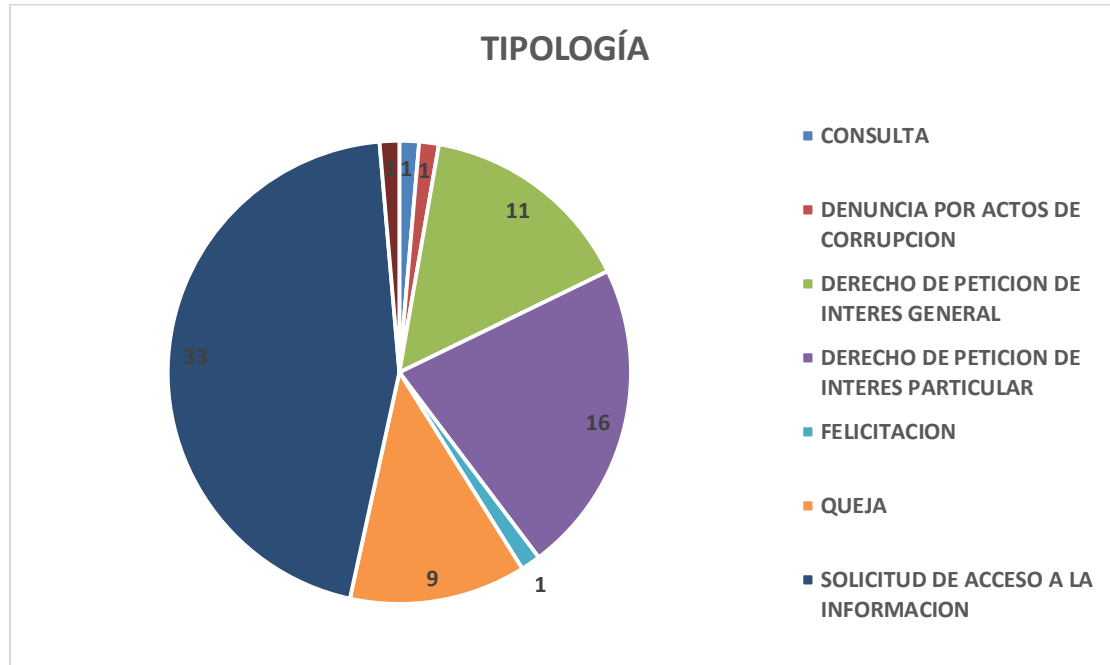


Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	1,54%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1,22%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11	15,14%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	22,46%
FELICITACION	1	1,37%
QUEJA	9	11,47%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	33	45,51%
SOLICITUD DE COPIA	1	1,30%
Total general	73	100,00%



Análisis

Para el mes de marzo la solicitud de acceso a la información fue la más utilizada por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

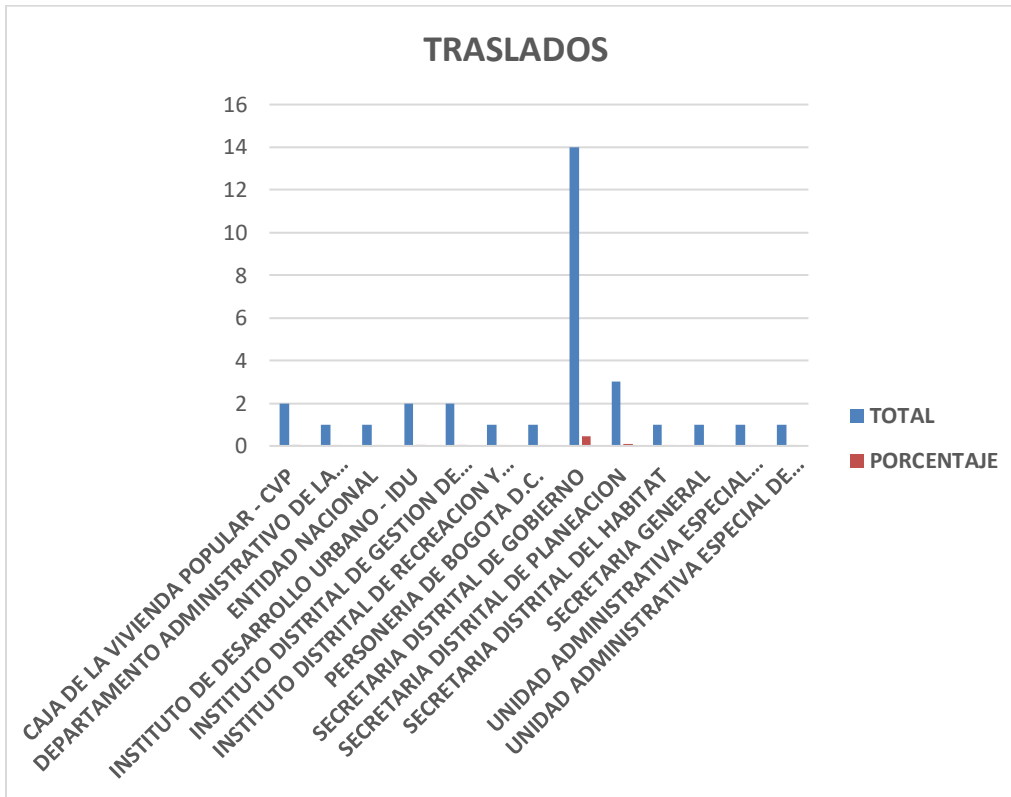
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	2	3,17%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	1,72%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	19	27,19%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	34	50,15%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	2,40%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	9	13,59%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1,79%
Total general	68	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
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	2	6,23%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1	3,47%
ENTIDAD NACIONAL	1	2,97%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	2	5,70%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	2	6,72%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRDR	1	2,75%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	1	3,04%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	14	44,38%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	3	10,85%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	3,40%
SECRETARIA GENERAL	1	3,27%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	1	3,27%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	1	3,95%
Total general	31	100,00%



Análisis: Treinta y uno (31) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de febrero de 2026, bajó el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

PETICIÓN
2139232026
SOLICITUD URGENTE DE CESE INMEDIATO A LA VULNERACION DE DERECHOS COLECTIVOS ¿ BARRIO LAS AGUAS Y PLAN PARCIAL TRIANGULO DE FENICIA PROMOVIDO POR LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.
Total general: 1

En el mes de marzo se presentó una petición con el subtema Veeduría Ciudadana.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	6		6
DIRECCION DE CONTRATACION	3	1	4
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	2	1	3
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	4	2	6
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		3	3
GERENCIA GENERAL	3	1	4
Oficina Asesora de Relacionamiento y Comunicaciones	4		4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	20		20
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	3	1	4
OFICINA JURIDICA	4	1	5
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	2	2	4
Subgerencia de Gestión Corporativa	2		2
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	1	2	3
Total general	54	14	68

Análisis: De setenta y tres (73) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 73,97 % el 26,03 % 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	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC		8	224		188
DIRECCION DE CONTRATACION		8	7	6	7
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	7		131		48
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		7	9		8
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		14			14
GERENCIA GENERAL	6		5		6
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES		4			4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	62		107		93
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	5	2	7		4

OFICINA JURIDICA	1	1			1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		8	8		8
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		3			3
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	7	10			9
Total general	31	6	89	6	50

Análisis:

El tiempo promedio de gestión de respuestas aumentó de siete (7) días en febrero a cincuenta (50) días en marzo. Este incremento se debió a una falla en el servicio web service el pasado 13 de marzo, que replicó en el sistema "Bogotá Te Escucha" 25 peticiones del año 2025, las cuales ya habían sido atendidas oportunamente.

Sobre este incidente, la Dirección Administrativa reportó el escalamiento del caso (No. 26602931) ante el proveedor ETB y el equipo de Analítica. Tras confirmar que el error técnico reabrió varias peticiones ya cerradas, se procedió a su cierre mediante el usuario de administración, incluyendo una nota aclaratoria y adjuntando la respuesta original de 2025.

Siguiendo la recomendación de la Dirección Administrativa y de TICS, se realizó una mesa de trabajo para definir el contenido de la nota aclaratoria que se debía estandarizar en el sistema. El objetivo era coordinar este proceso y evitar que intervenciones directas generaran nuevas réplicas del error, por tal razón se decidió que la nota y adjuntar nuevamente la respuesta saliera desde el usuario de la Oficina de Atención al Ciudadano y desde la Dirección Administrativa a las cuales se les replicó estas peticiones.

Según el reporte del proveedor del servicio web service (Empresa Analítica) "Este incidente se originó durante la ejecución de un script cuyo objetivo era intentar la sincronización de un radicado específico desde nuestro sistema de PQRSD hacia la plataforma Bogotá te escucha. Lamentablemente, la sincronización falló debido a un problema con la integración del campo correspondiente al correo medio respuesta del peticionario.

Como consecuencia de esta falla técnica, se produjo la duplicación y reapertura automática de peticiones que ya se habían gestionado y cerrado previamente. Esta situación generó alertas indebidas, tanto a los peticionarios afectados como a los funcionarios de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

tras identificar la causa raíz del suceso, se procedió de manera inmediata a la inhabilitación definitiva de dicho script para garantizar que este tipo de incidente no se repita en el futuro".

Eliminando las veinticinco (25) peticiones que ingresaron nuevamente al sistema por error en el web services y a las cuales ya se les había dado respuesta en el año 2025, **El tiempo promedio de gestión de respuestas bajo de siete (7) días en el mes de febrero a seis (6) días en el mes de marzo de 2026.**

A continuación, relacionamos las peticiones que se duplicaron en el Sistema:

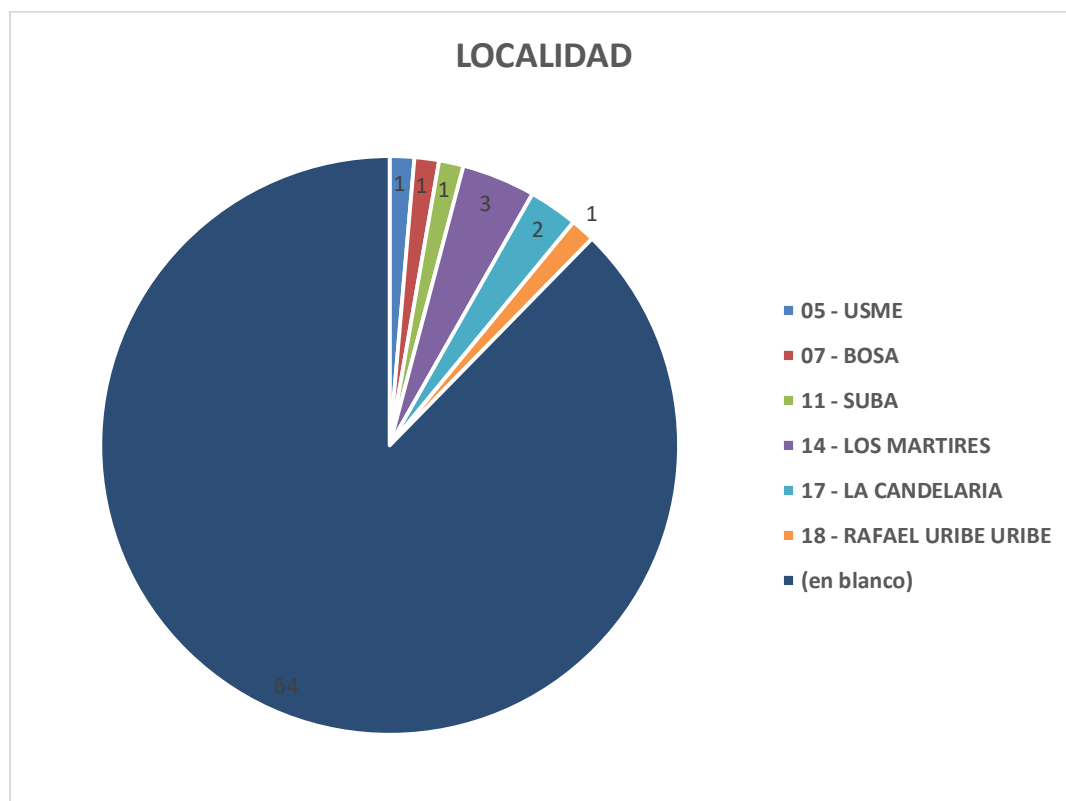
- 1894442026 - 1894602026 - 1894472026 - 1894482026 - 1894492026 - 1894612026 -
1894622026 - 1894632026 - 1895722026 - 1895732026 - 1895742026 - 1895752026 -
1895852026 - 1895862026 - 1895872026 - 1895882026 - 1896232026 - 1896242026 -

1896252026 - 1896262026 – 1894432026 – 1894582026 – 1896202026 – 1895712026
1895842026.

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC		8			8
DIRECCION DE CONTRATACION		8	7	6	7
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	7				7
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		7	9		8
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		14			14
GERENCIA GENERAL	6		5		6
OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES		4			4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3				3
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	5	2	7		4
OFICINA JURIDICA	1	1			1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		8	8		8
Subgerencia de Gestión Corporativa		3			3
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	7	10			9
Total general	5	6	7	6	6

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
05 - USME	1	1,65%
07 - BOSA	1	1,66%
11 - SUBA	1	1,18%
14 - LOS MARTIRES	3	4,41%
17 - LA CANDELARIA	2	3,04%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	1,39%
(en blanco)	64	86,67%
Total general	73	100,00%

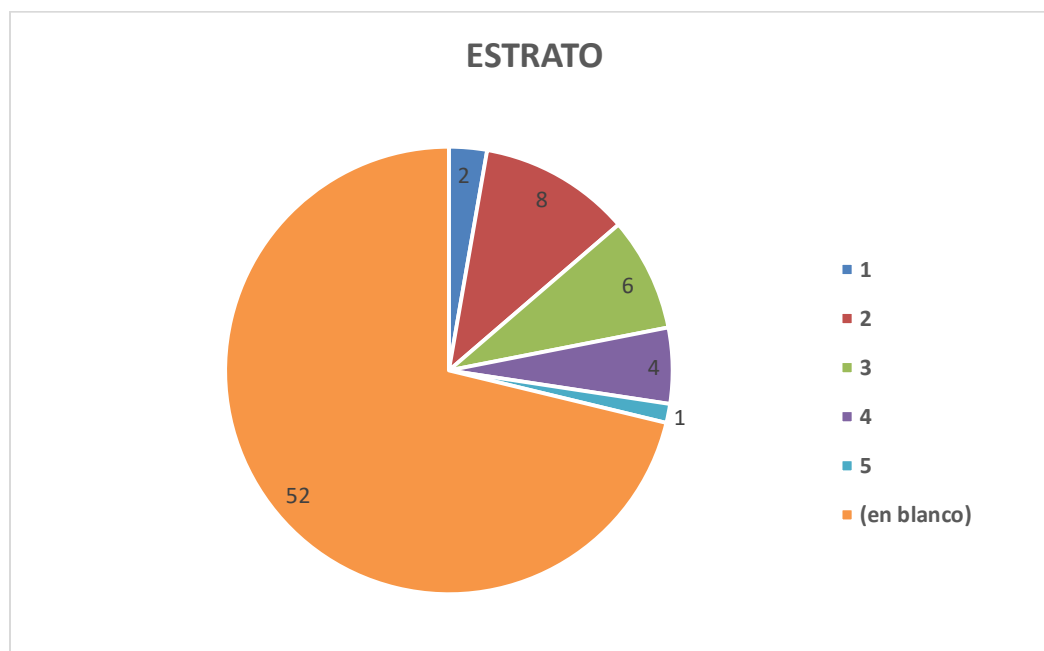


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones la localidad de Los Mártires fue la que más registro solicitudes.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	2,29%
2	8	11,04%
3	6	8,81%
4	4	5,30%
5	1	1,37%
(en blanco)	52	71,19%
Total general	73	100,00%

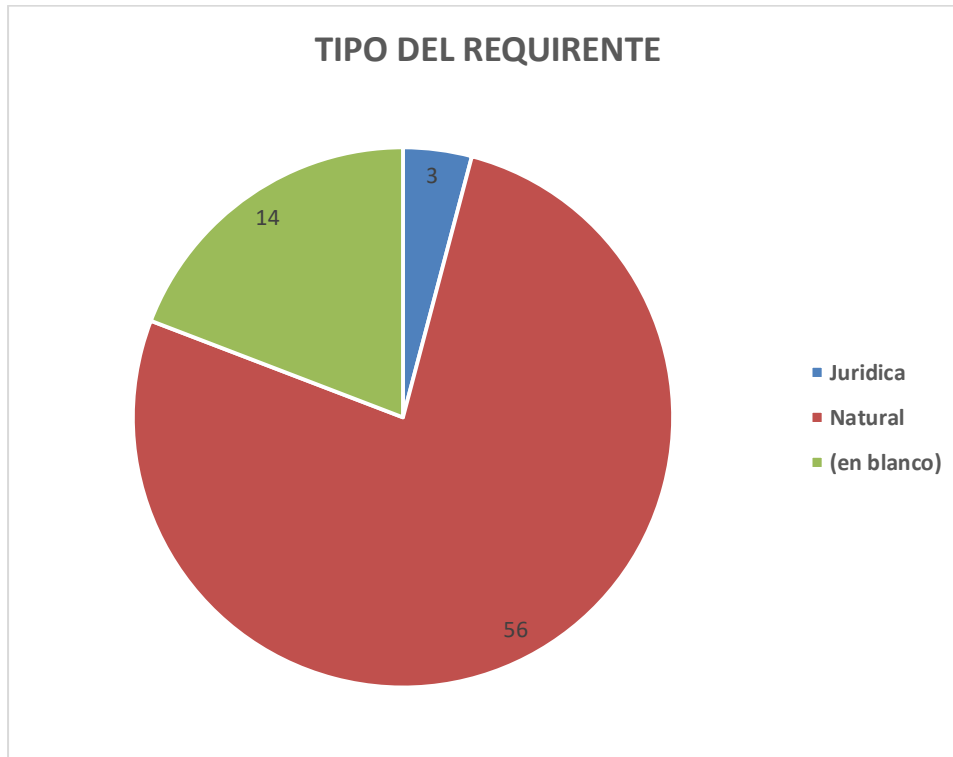


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 28,81% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior bajo el número de peticionarios que registraron su estrato. El estrato dos (2) fue el que presento más solicitudes.

11. TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	3	4,10%
Natural	56	77,49%
(en blanco)	14	18,41%
Total general	73	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 77,49% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cincuenta y seis (56) requerimientos, el 4,10% con tres (3) requerimientos se registraron como personas Jurídicas y el 18,41% catorce (14) ciudadanos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	Identificado
Natural	
Jurídica	

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

Análisis:

Para este periodo el 81,59% de los peticionarios se identificaron, el 18,41% se registró como anónimo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante este periodo, se registraron setenta y tres (73) derechos de petición. De estos, el 73,97 % ya ha sido respondido, mientras que el 26,03 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

En relación con los traslados por competencia, treinta y uno (31) peticiones fueron remitidas a otras entidades, cifra que representa una disminución con respecto al mes de febrero de 2026.

Asimismo, se recibieron nueve (9) quejas relacionadas en el Ítem 3: Ocho (8) fueron trasladadas por competencia a la Secretaría Distrital de Gobierno y una (1) a la Policía Metropolitana.

En total, ingresaron setenta y tres (73) requerimientos, Este volumen se debe a un incremento inusual en los traslados de solicitudes, lo que sugiere que la ciudadanía podría no tener total claridad sobre las competencias de nuestra empresa, confundiéndonos con otras entidades. Así mismo reingresaron por error en el web service de la Empresa, veinticinco (25) peticiones del año 2025 a las cuales ya se les había dado respuesta.

Respecto a las peticiones de competencia de RENOBO, la mayoría corresponde a solicitudes de información sobre proyectos como: Cable aéreo Potosí, Bronx Distrito Creativo, CHSJD, San Bernardo Tercer Milenio, Subsidio de vivienda, San Bernardo Tercer Milenio, La Colmena, Actuación Estratégica Teleport, Renacer Central, REDU, Triangulo Fenicia, Alcaldía Local de Los Mártires, Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana, Usme, Reuso de edificaciones, Actuación Estratégica Zibo, Cumplimiento de la obligación VIS -VIP mediante pago compensatorio, Oferta de predios, Usme Tres Quebradas, El Edén El Descanso.

Sobre la encuesta de satisfacción enviada a través de la página "Bogotá Te Escucha", se informa que durante este mes no se registraron respuestas por parte de los ciudadanos.

Finalmente, en cuanto a los indicadores de gestión, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, aumentó de siete (7) días en febrero a cincuenta (50) días en marzo. Este incremento se debió a una falla en el servicio web service el pasado 13 de marzo, que replicó en el sistema "Bogotá Te Escucha" 25 peticiones del año 2025, las cuales ya habían sido atendidas oportunamente.

Sobre este incidente, la Dirección Administrativa reportó el escalamiento del caso (No. 26602931) ante el proveedor ETB y el equipo de Analítica. Tras confirmar que el error técnico reabrió varias peticiones ya cerradas, se procedió a su cierre mediante el usuario de administración, incluyendo una nota aclaratoria y adjuntando la respuesta original de 2025.

Siguiendo la recomendación de la Dirección Administrativa y de TICs, se realizó una mesa de trabajo para definir el contenido de la nota aclaratoria que se debía estandarizar en el sistema. El objetivo era coordinar este proceso y evitar que intervenciones directas generaran nuevas réplicas del error, por tal razón se decidió sobre la nota y adjuntar nuevamente la respuesta, y que esta saliera desde el usuario de la oficina de Atención al Ciudadano y desde la Dirección Administrativa a las cuales se les replicó estas peticiones.

Según el reporte del proveedor del servicio web service (Empresa Analítica) *“Este incidente se originó durante la ejecución de un script cuyo objetivo era intentar la sincronización de un radicado específico desde nuestro sistema de PQRSD hacia la plataforma Bogotá te escucha. Lamentablemente, la sincronización falló debido a un problema con la integración del campo correspondiente al correo medio respuesta del peticionario.*

Como consecuencia de esta falla técnica, se produjo la duplicación y reapertura automática de peticiones que ya se habían gestionado y cerrado previamente. Esta situación generó alertas indebidas, tanto a los peticionarios afectados como a los funcionarios de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

Tras identificar la causa raíz del suceso, se procedió de manera inmediata a la inhabilitación definitiva de dicho script para garantizar que este tipo de incidente no se repita en el futuro”.

Eliminando las veinticinco (25) peticiones que ingresaron nuevamente al sistema por error en el web services y a las cuales ya se les había dado respuesta en el año 2025, **El tiempo promedio de gestión de respuestas bajo de siete (7) días en el mes de febrero a seis (6) días en el mes de marzo de 2026.**

A continuación, relacionamos las peticiones que se duplicaron en el Sistema:

- 1894442026 - 1894602026 - 1894472026 - 1894482026 - 1894492026 - 1894612026 -
1894622026 - 1894632026 - 1895722026 - 1895732026 - 1895742026 - 1895752026 - 1895852026
- 1895862026 - 1895872026 - 1895882026 - 1896232026 - 1896242026 - 1896252026 -
1896262026 - 1894432026 - 1894582026 - 1896202026 - 1895712026 1895842026.

Cordialmente,

Jorge Andrés Viasus Salamanca

Jefe de Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz Manrique Auxiliar Administrativo 1

Revisó: Armando Fernández Olivella

Aprobó: Jorge Andrés Viasus Salamanca