

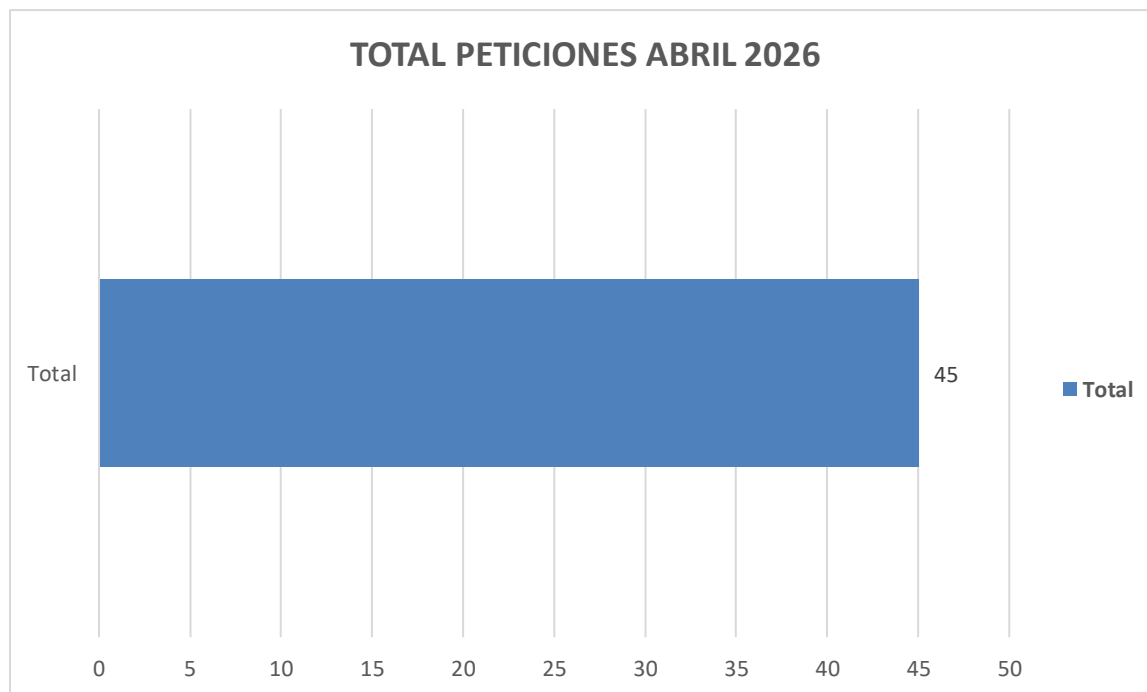
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE
BOGOTA RENOBO**

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

INFORME PQRS ABRIL DE 2026

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN ABRIL DE 2026

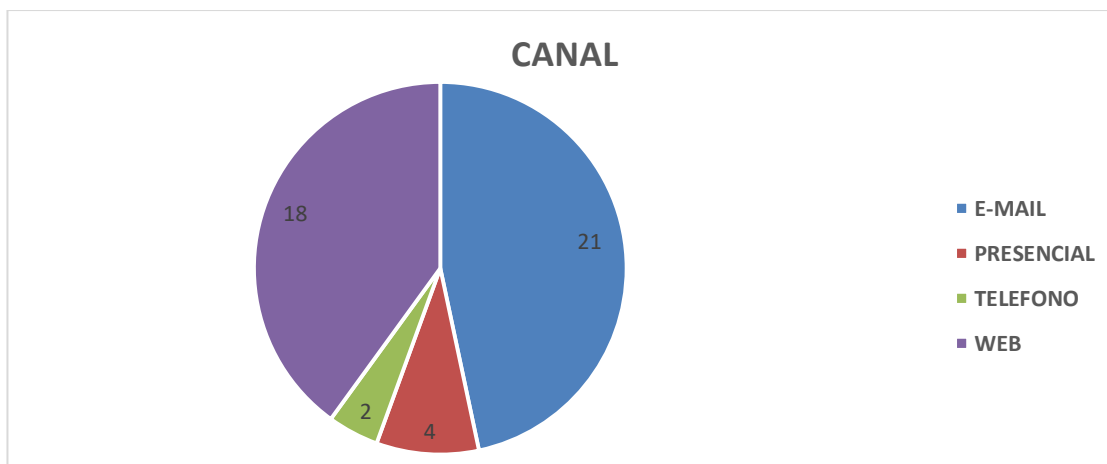


Análisis

En el mes de abril se recibieron cuarenta y cinco (45) peticiones, de las cuales ingresaron por el canal web dieciocho (18), por e-mail veintiuno (21), por el canal presencial cuatro (4) y por el canal telefónico dos (2).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	21	47,40%
PRESENCIAL	4	8,92%
TELEFONO	2	4,32%
WEB	18	39,36%
TOTAL GENERAL	45	100,00%

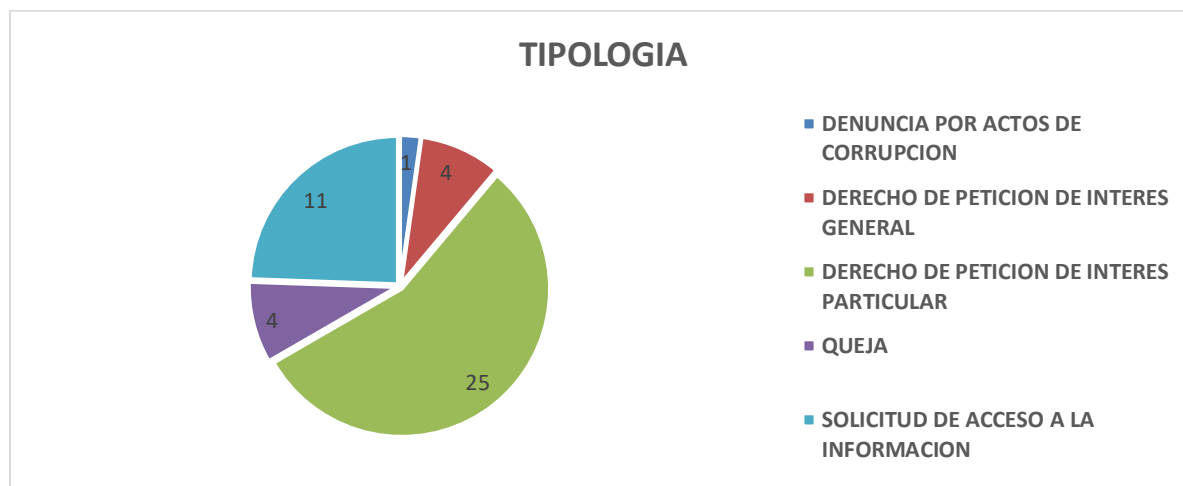


Análisis

Para el mes de abril el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	2,25%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	8,50%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	25	56,55%
QUEJA	4	8,77%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11	23,92%
TOTAL GENERAL	45	100,00%



Análisis

Para el mes de abril el derecho de petición interés particular fue la más utilizado por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

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

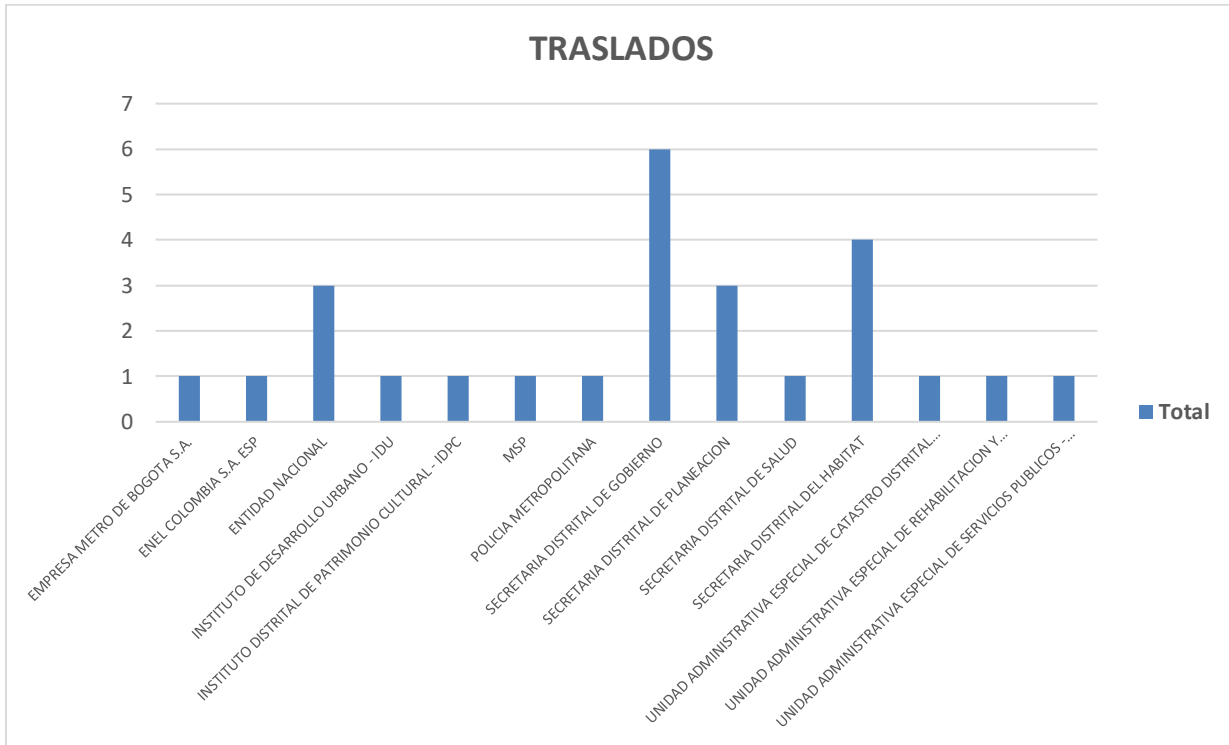
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACIÓN COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	3	6,63%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2,38%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA/SUBSIDIOS	7	15,50%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACIÓN DE PROYECTOS	30	69,04%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACIÓN DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,12%
TEMAS DE CONTRATACIÓN INFORMACIÓN SOBRE CONTRATOS	2	4,33%
TOTAL GENERAL	44	100,00%

Análisis:

Los subtemas que más se presentaron fueron: Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos. Comercialización de Proyectos.

5. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	1	4,13%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	3,61%
ENTIDAD NACIONAL	3	11,89%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	3,41%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	1	3,96%
MSP	1	3,95%
POLICÍA METROPOLITANA	1	3,23%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	6	22,93%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	3	11,04%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	3,97%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	4	15,98%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1	4,03%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	1	4,24%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1	3,61%
TOTAL GENERAL	26	100,00%



Análisis: veintiséis (26) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de marzo de 2026, bajó el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC		1	1
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		1	1
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	1	3	4
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	1		1
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL	3	2	5
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA	4	3	7
GERENCIA GENERAL	1	2	3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1		1
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	1	1	2
OFICINA JURÍDICA	2	2	4
SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	2	8	10
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1		1
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN		4	4
TOTAL GENERAL	17	27	44

Análisis: En el periodo de abril se dio cierre por respuesta definitiva a cuarenta y cuatro (44) peticiones de las cuales: 38,63 % corresponden al periodo actual y el 61,36 % corresponden al periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TIC				15		15
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN				15		15

DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	10			6	8	8
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS				5		5
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PREDIAL				7		7
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANA				10	4	8
GERENCIA GENERAL				2	9	7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		5				5
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES			8	3		6
OFICINA JURÍDICA			4	3		4
SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS			7	11	9	9
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA				5		5
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN			12	14		13
TOTAL GENERAL	10	5	7	8	8	8

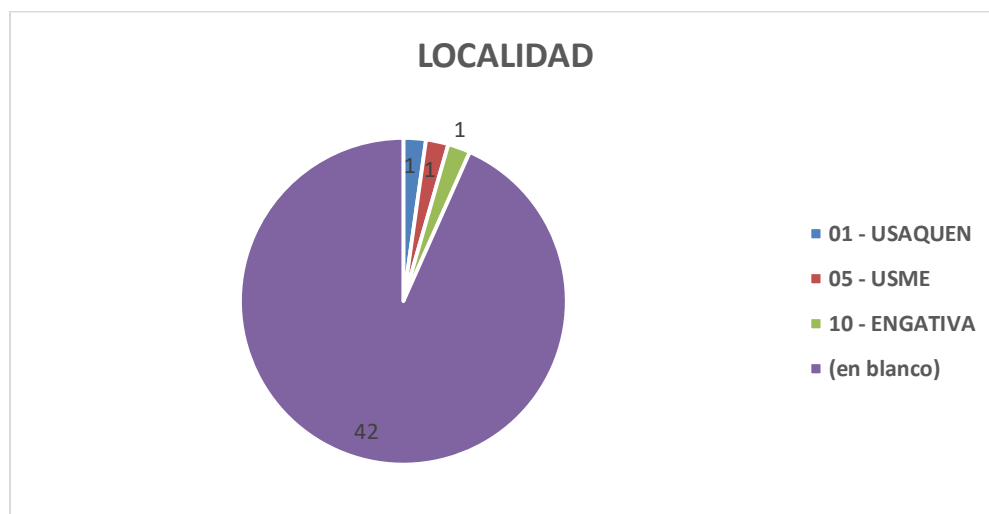
Análisis:

El tiempo promedio de gestión de respuestas disminuyó de cincuenta (50) días en marzo, a ocho (8) días en abril.

Eliminando las veinticinco (25) peticiones que ingresaron nuevamente al sistema por error en el web services en el mes de marzo y a las cuales ya se les había dado respuesta en el año 2025, el tiempo promedio de gestión de respuestas subió de seis (6) días en el mes de marzo a ocho (8) días en el mes de abril de 2026.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	2,08%
05 - USME	1	2,25%
10 - ENGATIVA	1	2,33%
(en blanco)	42	93,35%
TOTAL GENERAL	45	100,00%

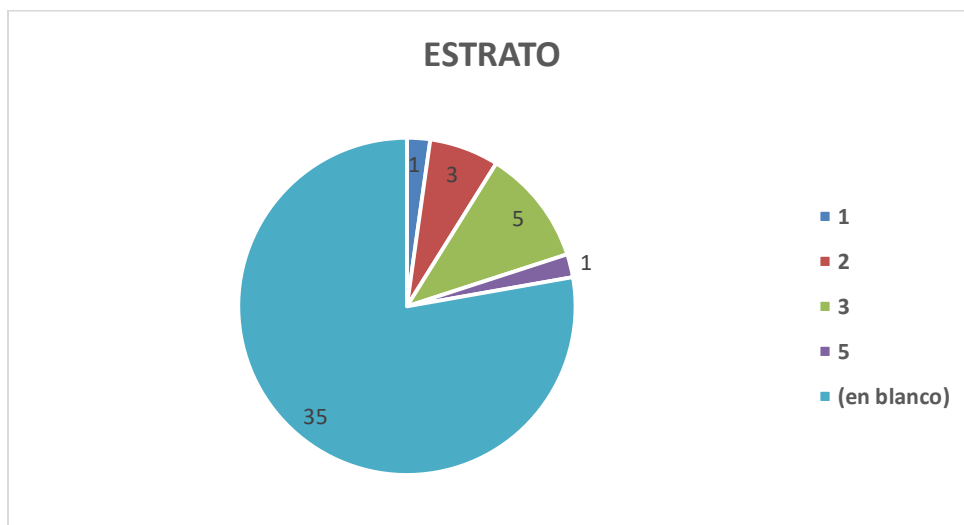


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, las localidades de Usaquén, Usme y Engativá presentaron solicitudes durante el mes de abril. Cabe destacar que estas tres localidades registraron la misma cantidad de solicitudes cada una.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	2,38%
2	3	6,46%
3	5	10,68%
5	1	2,08%
(en blanco)	35	78,40%
TOTAL GENERAL	45	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 21,60% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior bajo el número de peticionarios que registraron su estrato. El estrato tres (3) fue el que presento más solicitudes.

11. TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
JURIDICA	1	2,26%
NATURAL	35	77,71%
(en blanco)	9	20,03%
TOTAL GENERAL	45	100,00%



Análisis:

Para el periodo evaluado, el 77,71% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, correspondientes a treinta y cinco (35) requerimientos. Por otra parte, el 2,26% de las solicitudes fueron presentadas por personas jurídicas, con un (1) requerimiento registrado. Asimismo, el 20,03% de los registros aparecen sin información del tipo de requirente, equivalente a nueve (9) solicitudes clasificadas en blanco.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la mayor participación en la radicación de requerimientos corresponde a ciudadanos registrados como personas naturales.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	Identificado o anónimo	Número de peticiones	Porcentaje
Natural	Identificado	36	79,97%
Jurídica			
“En Blanco”	Anónimo	9	20,03%

Análisis:

Para el periodo evaluado, el 79,97% de los peticionarios realizaron sus solicitudes de manera identificada, ya sea como persona natural o jurídica. Por otra parte, el 20,03% de los requerimientos fueron registrados de manera anónima o sin información del requirente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el mes de abril de 2026, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo recibió un total de cuarenta y cinco (45) peticiones ciudadanas, siendo el canal e-mail el medio más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes, seguido del canal web. Lo anterior evidencia una mayor preferencia por los canales virtuales de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

Respecto a la gestión de las peticiones, durante el periodo se dio cierre definitivo a cuarenta y cuatro (44) solicitudes, de las cuales el 38,63% correspondieron a peticiones del periodo actual y el 61,36% a solicitudes de periodos anteriores.

Asimismo, se recibió una Denuncia por Acto de Corrupción la cual fue respondida por la Oficina de Control Disciplinario Interno y cuatro (4) quejas relacionadas en el Ítem 3. Las cuatro (4) quejas fueron trasladadas por competencia a la Secretaría Distrital de Gobierno.

En total, ingresaron cuarenta y cinco (45) requerimientos, cifra que se mantiene dentro del promedio que suele llegar a la Empresa.

Respecto a las peticiones de competencia de RenoBo, la mayoría corresponde a peticiones de interés particular sobre proyectos como: Proyecto Corredor Verde, Manzanas del cuidado Localidad de San Cristóbal, Oferta de predios, Expropiación, Villa Javier, A.E. Distrito Aeroportuario Engativá, Voto Nacional - La Estanzuela, Alcaldía Local de Los Mártires, Colegio San Francisco sede B, Actuación Estratégica Teleport, Compra de predios, Triangulo Fenicia, Usme, Usme 1, Renacer Central, Cable Aéreo San Cristóbal, Cumplimiento de la obligación VIS -VIP mediante pago compensatorio, CHSJD, Plan Parcial Tres Quebradas, Plan Parcial de Renovación Urbana Calle 24,

El Edén El Descanso, Reuso de edificaciones, Actuación Estratégica Zibo, Transferencias de derechos de construcción, entre otros.

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 respuesta subió de seis (6) días hábiles en el mes de marzo a ocho (8) días en el mes de abril, se cumple con la meta institucional de oportunidad y con los términos establecidos por la ley.

Cordialmente,

Jorge Andrés Viasus Salamanca
Jorge Andrés Viasus Salamanca

Jefe de Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Elaboró: Luis Alejandro Sánchez Avila



Revisó: Blanca Mercedes Cruz Manrique Auxiliar Administrativo 1

Aprobó: Armando Fernández Olivella

