

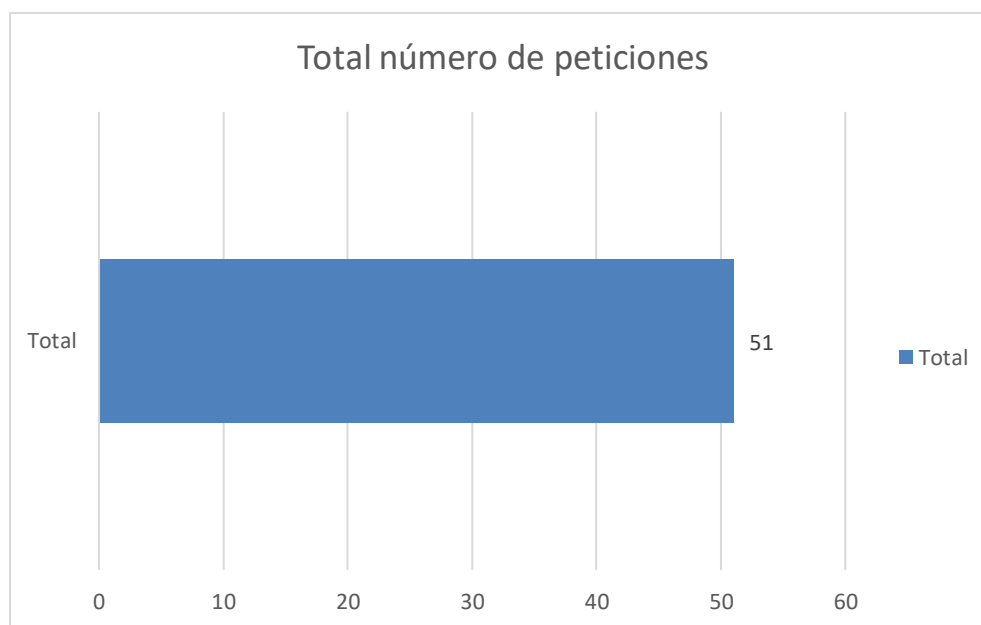
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE
BOGOTÁ RENOBO**

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

INFORME PQRS AGOSTO DE 2026

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN AGOSTO DE 2026

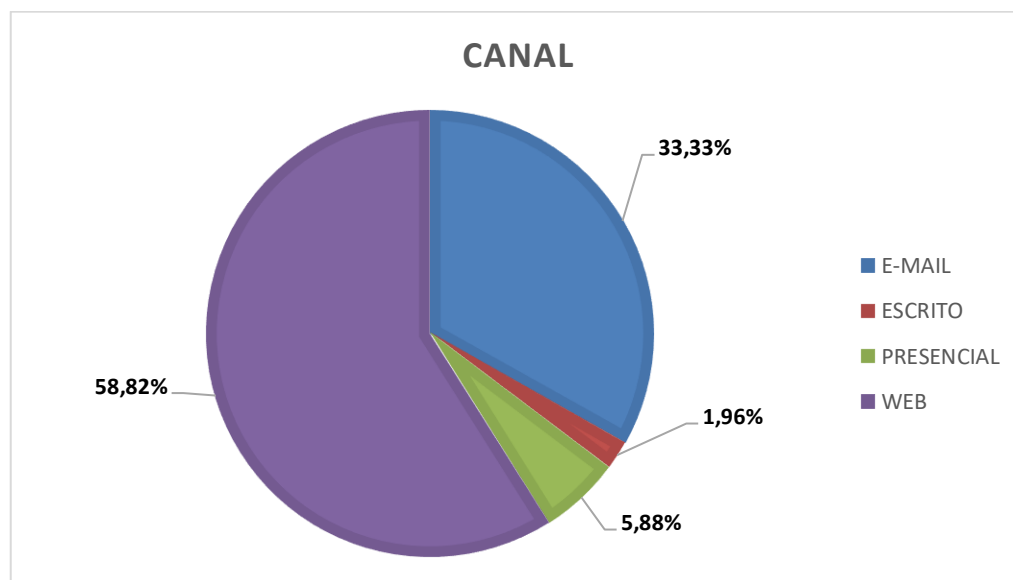


Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026, RenoBo atendió un total de 51 solicitudes ciudadanas. La gran mayoría se radicó por canales virtuales, 30 a través de la Web y 17 mediante correo electrónico, mientras que los canales presencial y escrito registraron 3 y 1 peticiones respectivamente. 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	17	33,33%
ESCRITO	1	1,96%
PRESENCIAL	3	5,88%
WEB	30	58,82%
Total general	51	100,00%

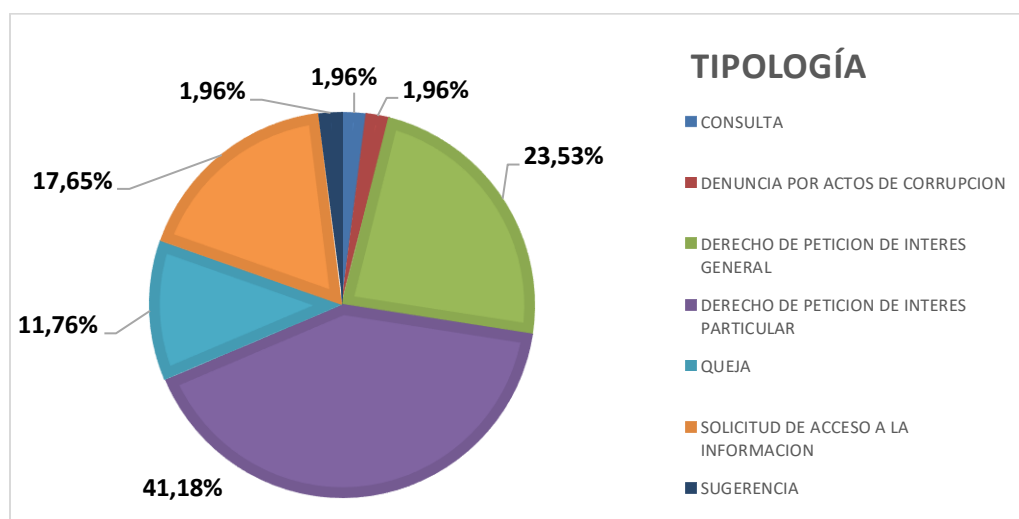


Análisis:

En el mes de agosto de 2026, los canales digitales concentraron la mayor parte de las solicitudes ciudadanas. La página Web fue el medio más utilizado con un 58,82 % de las peticiones, seguida por el correo electrónico con un 33,33 %. Esta tendencia evidencia la clara preferencia por las plataformas virtuales de la Entidad. En contraste, la atención presencial y la vía escrita representaron el 5,88 % y el 1,96 % de los trámites, respectivamente, manteniéndose activas como alternativas disponibles para el público.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	Cuenta de Número petición
CONSULTA	1	1,96%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1,96%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12	23,53%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	21	41,18%
QUEJA	6	11,76%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9	17,65%
SUGERENCIA	1	1,96%
Total general	51	100,00%



Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026, la tipología con mayor participación correspondió al Derecho de Petición de Interés Particular, con veintiuna (21) solicitudes, equivalentes al 41,18 % del total de 51 requerimientos recibidos. En segundo lugar, se ubicó el Derecho de Petición de Interés General, con doce (12) solicitudes, que representan el 23,53 %. Por su parte, la Solicitud de Acceso a la Información registró nueve (9) casos (17,65 %), seguida por las Quejas, con seis (6) casos (11,76 %). Finalmente, las tipologías de Consulta, Denuncia por Actos de Corrupción y Sugerencia representaron el 1,96 % del total cada una, al registrar una (1) solicitud respectivamente. Estos resultados evidencian que la ciudadanía acudió principalmente a la entidad para tramitar asuntos de carácter particular y general, así como para consultar o acceder a información institucional.

4. SUBTEMAS

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

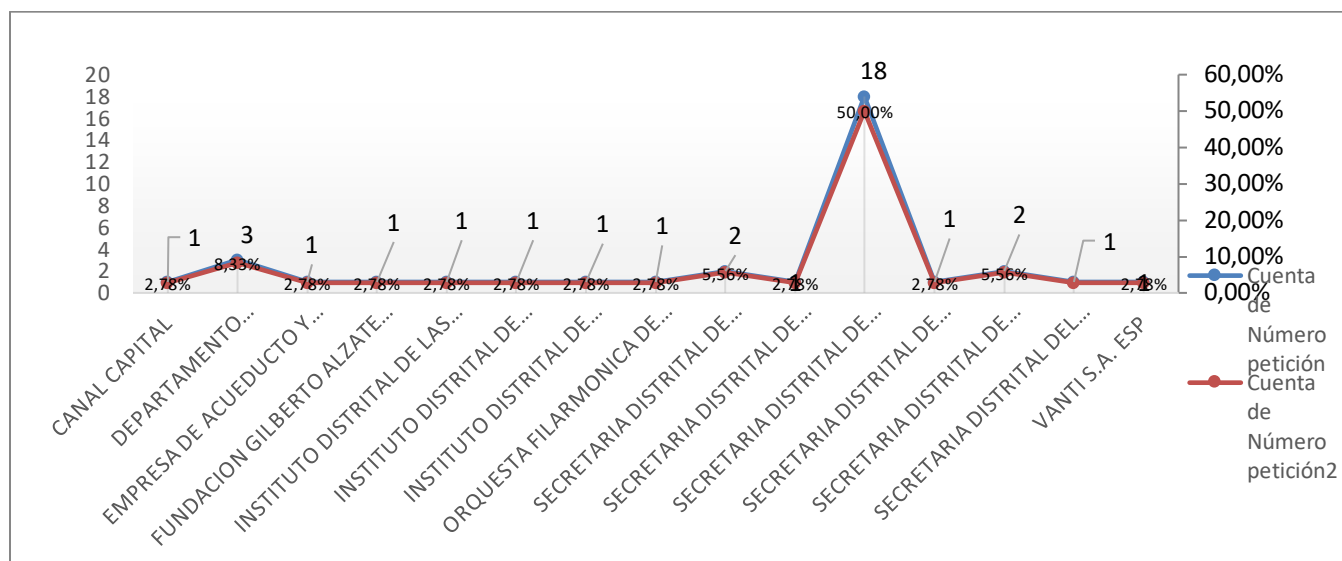
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	3	5,66%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	35	66,04%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	15	28,30%
TOTAL GENERAL	53	100,00%

Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026, el subtema con mayor número de solicitudes estuvo relacionado con Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios, con treinta y cinco (35) requerimientos, equivalentes al 66,04 % del total recibido. En segundo lugar, se ubicó el subtema de Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos, con quince (15) solicitudes, correspondientes al 28,30 %. Por su parte, el tema de Administración Compra y Adquisición de Predios registró tres (3) solicitudes, equivalentes al 5,66 % del total general de cincuenta y tres (53) requerimientos. Estos resultados evidencian que el mayor interés de la ciudadanía se concentró en las consultas relativas a subsidios y atención ciudadana, seguidos por los asuntos relacionados con la gestión del suelo, los proyectos urbanos y la comercialización de proyectos adelantados por la Entidad.

5.TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

ENTIDAD	TOTAL	CUENTA DE NÚMERO DE PETICIÓN
CANAL CAPITAL	1	2,78%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	3	8,33%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1	2,78%
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDANO - FUGA	1	2,78%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	1	2,78%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	1	2,78%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	2,78%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA - OFB	1	2,78%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	5,56%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	2,78%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	18	50,00%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	2,78%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2	5,56%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	2,78%
VANTI S.A. ESP	1	2,78%
TOTAL GENERAL	36	100,00%



Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026 se registraron treinta y seis (36) solicitudes relacionadas con traslados por no competencia. De estas, los traslados se efectuaron principalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno, con dieciocho (18) casos, equivalentes al 50,00 % del total. En segundo lugar, se ubicó el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, con tres (3) casos, correspondientes al 8,33 %.

Por su parte, la Secretaría Distrital de Ambiente y la Secretaría Distrital de Planeación registraron dos (2) casos cada una (5,56 %). El porcentaje restante se distribuyó con un (1) caso (2,78 %) en cada una de las siguientes entidades: Canal Capital, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB - ESP, Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA, Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC, Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR, Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital del Hábitat y Vanti S.A. ESP, de acuerdo con sus competencias.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de agosto 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
DIRECCION FINANCIERA	2	2	4
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1	1	2

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	3	5	8
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	3	6	9
GERENCIA GENERAL	3	2	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1
Oficina de Control Interno	3		3
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	3	1	4
OFICINA JURIDICA	4	4	8
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	2	7	9
TOTAL GENERAL	25	28	53

Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026 la Entidad dio cierre a cincuenta y tres (53) peticiones con respuesta definitiva. De estas, veinticinco (25) corresponden a solicitudes del periodo actual y veintiocho (28) a peticiones de periodos anteriores. Las dependencias con mayor número de cierres fueron la Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana y la Subgerencia de Ejecución de Proyectos, con nueve (9) respuestas definitivas cada una, seguidas por la Dirección Técnica de Gestión Predial y la Oficina Jurídica, con ocho (8) cierres cada una, 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	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL GENERAL
DIRECCION FINANCIERA	0	8	0	8
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	0	12	0	12
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	14	10	8	10
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	1	9	8	8
GERENCIA GENERAL	0	5	9	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7	0	0	7
Oficina de Control Interno	0	4	5	4
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	0	5	0	5

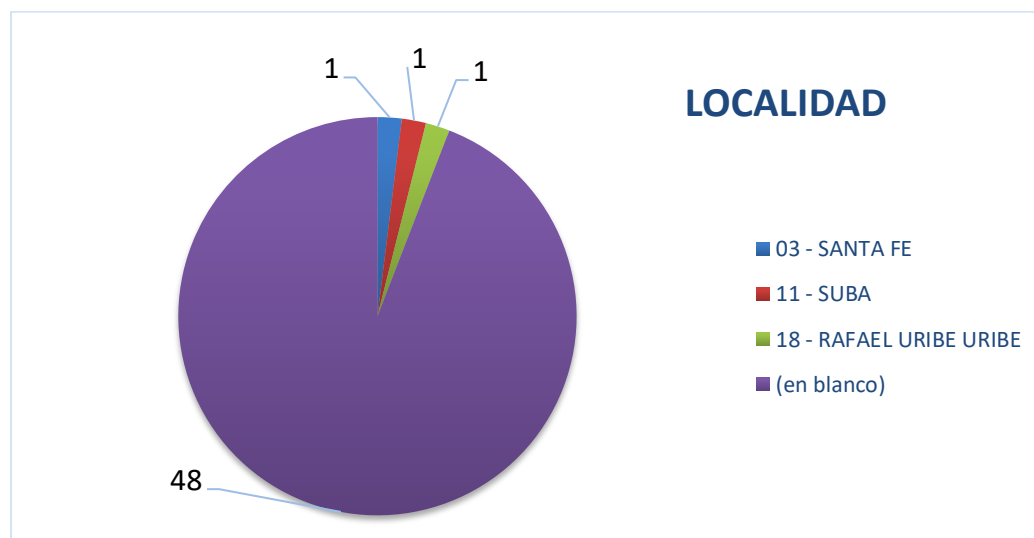
ETIQUETA DE FILAS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL GENERAL
OFICINA JURIDICA	0	10	0	10
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	0	10	8	10
TOTAL GENERAL	7	9	8	9

Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026, el tiempo promedio general de respuesta fue de nueve (9) días, manteniéndose dentro de los términos establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas. El promedio fue de siete (7) días para los Derechos de Petición de Interés General, nueve (9) días para los Derechos de Petición de Interés Particular y ocho (8) días para las Solicitudes de Acceso a la Información, reflejando una gestión oportuna por parte de las dependencias responsables.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORSENTAJE
03 - SANTA FE	1	1,96%
11 - SUBA	1	1,96%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	1,96%
(EN BLANCO)	48	94,12%
TOTAL GENERAL	51	100,00%

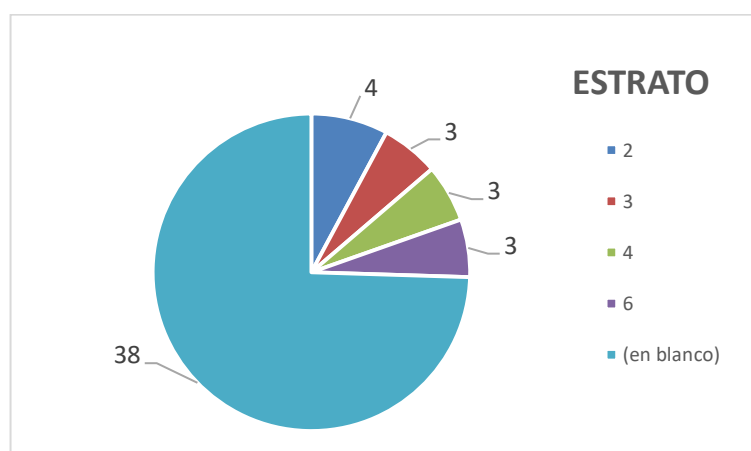


Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026 se identificó información en localidad en tres (3) peticiones, correspondientes al 5,88 % del total, representadas por las localidades de Santa Fe, Suba y Rafael Uribe Uribe, con una (1) solicitud cada una (1,96 % respectivamente). No obstante, cuarenta y ocho (48) registros (94,12 %) no cuentan con información de localidad (en blanco), situación que 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
2	4	7,84%
3	3	5,88%
4	3	5,88%
6	3	5,88%
(EN BLANCO)	38	74,51%
TOTAL GENERAL	51	100,00%



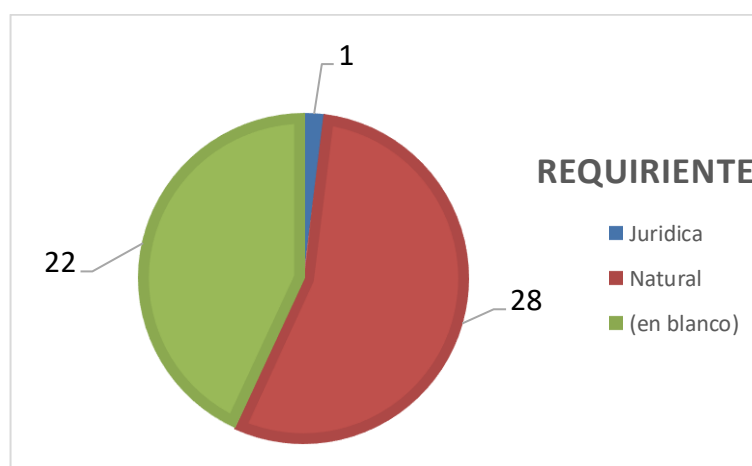
Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026, treinta y ocho (38) registros, equivalentes al 74,51 %, 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) peticiones (7,84 %), seguido por los estratos 3, 4 y 6 con tres (3) solicitudes cada uno, representando el 5,88 % respectivamente del total.

de 51 requerimientos recibidos

11. TIPO DEL REQUERENTE

TIPO DE REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
JURÍDICA	1	1,96%
NATURAL	28	54,90%
(EN BLANCO)	22	43,14%
TOTAL GENERAL	51	100,00%



Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026, la mayoría de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, con veintiocho (28) solicitudes, equivalentes al 54,90 % del total. Las personas jurídicas registraron una (1) petición (1,96 %), mientras que veintidós (22) registros (43,14 %) no cuentan con información sobre el tipo de requirente (en blanco).

CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	IDENTIFICADO O ANÓNIMO	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
JURÍDICA	Identificado	29	56,86%
NATURAL			
"EN BLANCO"	Anónimo	22	43,14%

Análisis:

Durante el mes de agosto de 2026, se evidencia que veintinueve (29) registros (56,86 %) corresponden a ciudadanos identificados, incluyendo personas naturales (28) y jurídicas (1). Por otra parte, veintidós (22) registros (43,14 %) fueron presentados de forma anónima o sin información del requirente (en blanco). Estos resultados muestran que la 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 agosto de 2026, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo recibió un total de cincuenta y una (51) peticiones ciudadanas, evidenciando que los canales virtuales continúan siendo los principales medios de interacción con la ciudadanía. El canal web concentró el mayor número de radicaciones con treinta (30) solicitudes (58,82 %), seguido por el correo electrónico con diecisiete (17) casos (33,33 %), lo que refleja la consolidación de estos mecanismos como herramientas fundamentales 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 veintiuna (21) solicitudes (41,18 %), seguido por el Derecho de Petición de Interés General con doce (12) casos (23,53 %) y la Solicitud de Acceso a la Información con nueve (9) casos (17,65 %), lo que evidencia que la mayoría de los ciudadanos acuden a RenoBo para gestionar situaciones específicas relacionadas con trámites y actuaciones de competencia institucional o consultar documentación específica. Asimismo, los subtemas con mayor participación estuvieron asociados a Atención y Servicio a la Ciudadanía/Subsidios (35 solicitudes / 66,04 %) y Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos y Comercialización de Proyectos (15 solicitudes / 28,30 %), confirmando el interés permanente de la ciudadanía en los trámites de servicio al ciudadano y los procesos de desarrollo urbano adelantados por la Entidad.

Durante el periodo evaluado fue necesario realizar treinta y seis (36) traslados por no competencia a diferentes entidades distritales y nacionales, dirigiéndose principalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno con dieciocho (18) casos (50,00 %) y al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP con tres (3) casos (8,33 %), garantizando que aquellas solicitudes que excedían la competencia de RenoBo fueran direccionadas oportunamente a las autoridades responsables para su atención.

En materia de gestión y trámite de las peticiones, la Entidad emitió cincuenta y tres (53) respuestas definitivas, de las cuales veinticinco (25) 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 responsables, destacándose la gestión de la Dirección Técnica de Planeamiento y Gestión Urbana y la Subgerencia de Ejecución de Proyectos (9 cierres cada una), así como de la Dirección Técnica de Gestión Predial y la Oficina Jurídica (8 cierres cada una). De igual manera, el tiempo promedio general de respuesta fue de nueve (9) días, cumpliendo oportunamente los términos establecidos para la atención de las PQRS.

Respecto a la caracterización de la ciudadanía, se observó una mayor participación de personas naturales (28 solicitudes / 54,90 %) y ciudadanos identificados (29 solicitudes / 56,86 %) como principales usuarios de los canales de atención. Sin embargo, persisten porcentajes significativos de registros sin información detallada sobre localidad (48 registros sin dato / 94,12 %), estrato socioeconómico (38 registros sin dato / 74,51 %) y tipo de requirente (22 registros en blanco / 43,14 %), 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
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