

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

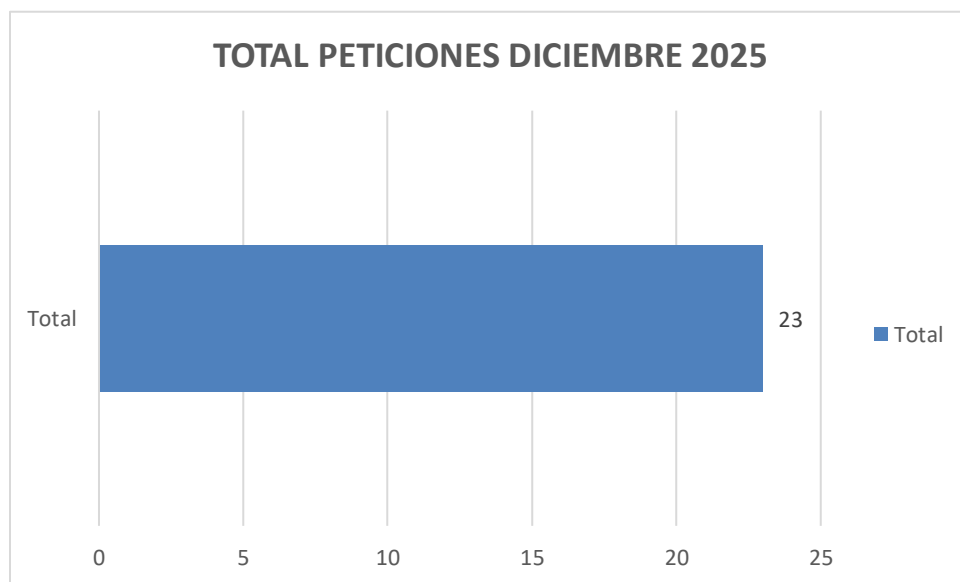
RENOBO

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

INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2025

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN DICIEMBRE DE 2025

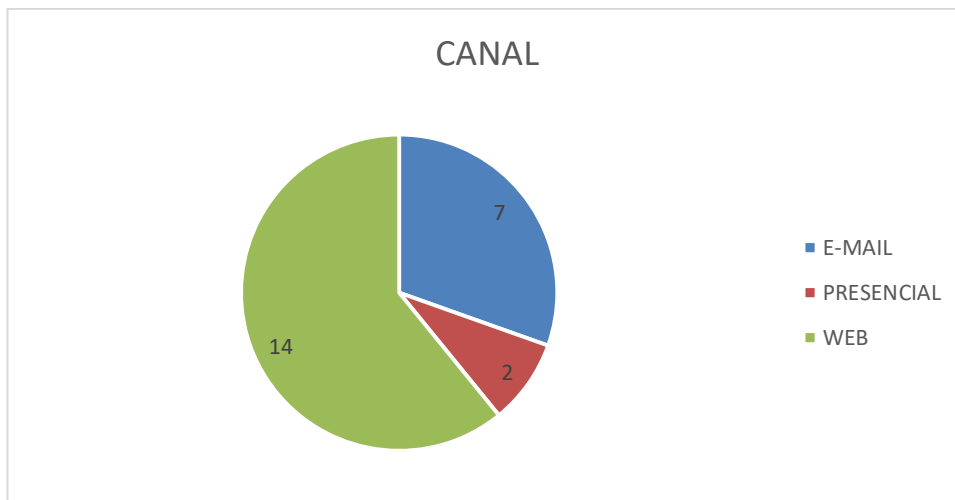


Análisis

En el mes de diciembre se recibieron veintitrés (23) peticiones, de las cuales ingresaron por el canal Web catorce (14), por e-mail siete (7) y por el canal presencial dos (2).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	7	30,19%
PRESENCIAL	2	8,77%
WEB	14	61,05%
Total general	23	100,00%

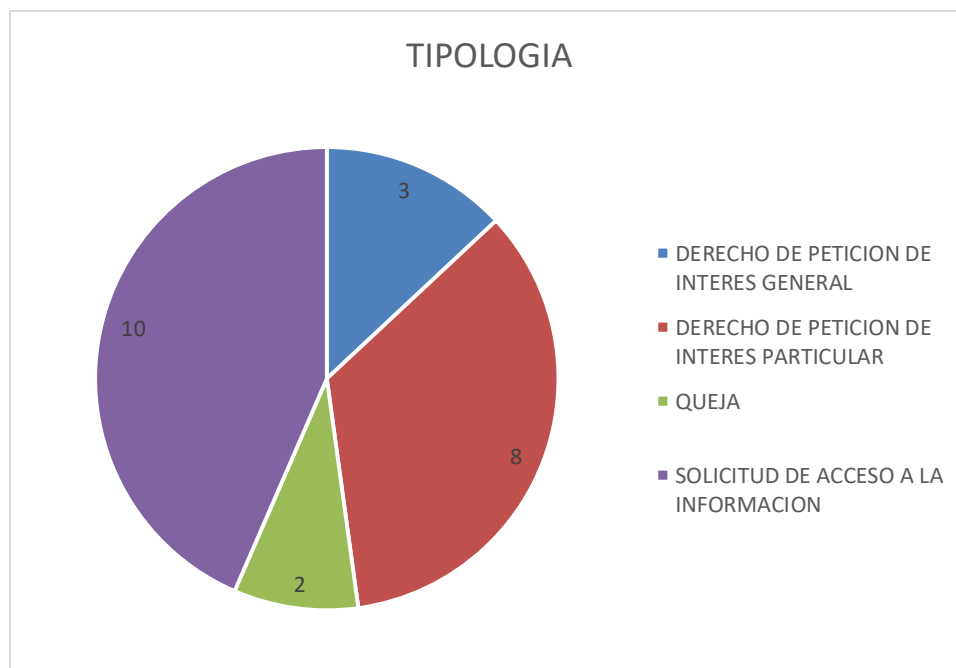


Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJES
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	13,07%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	35,13%
QUEJA	2	8,65%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	43,16%
Total general	23	100,00%



Análisis

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

4. SUBTEMAS

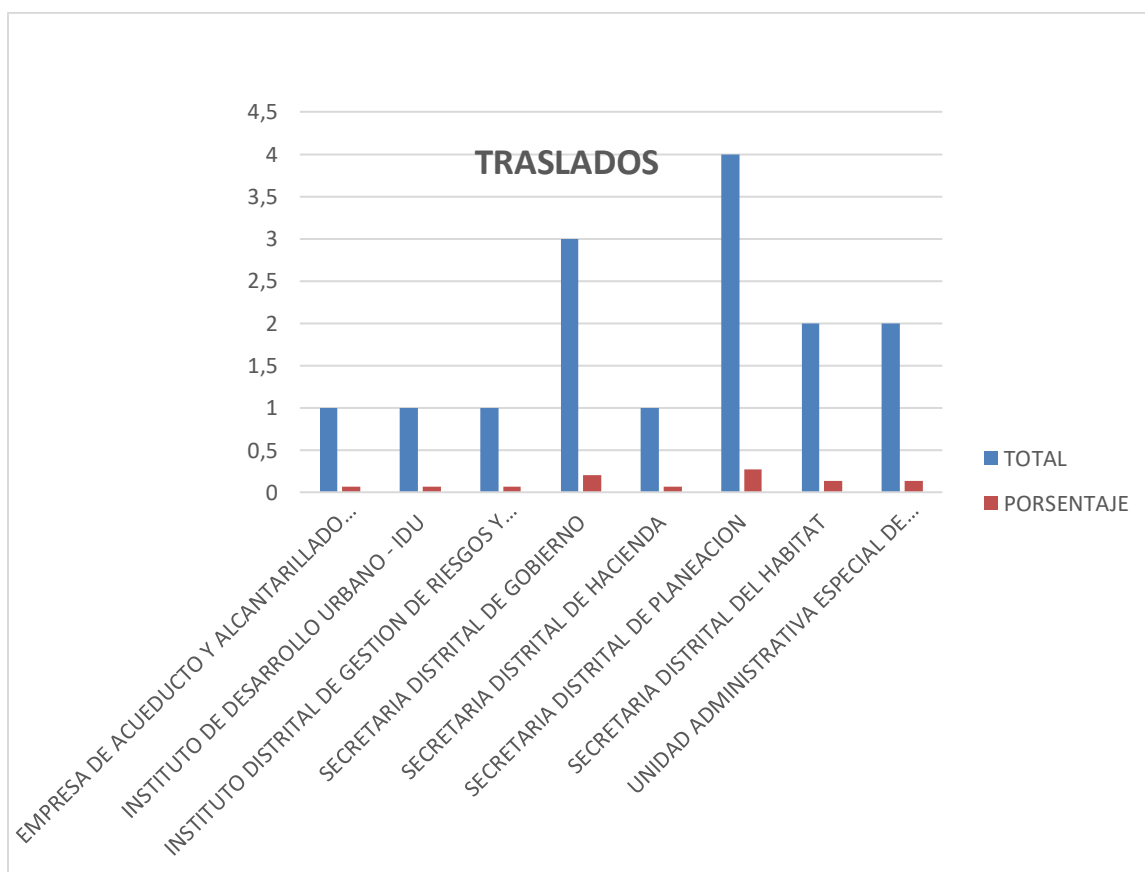
SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	4	13,36%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	9,89%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	12	37,53%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	11	36,00%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	3,22%
Total general	31	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Atención y servicio a la ciudadanía /subsidios.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORSENTAJE
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1	6,39%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	6,78%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	1	6,55%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	3	19,93%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1	6,82%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	4	26,53%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	13,28%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	2	13,72%
Total general	15	100,00%



Análisis: Quince (15) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre de 2025, bajo el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	2	1	3
DIRECCION DE CONTRATACION		2	2
DIRECCIÓN TECNICA COMERCIAL	1	1	2
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS		1	1
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	2	4	6
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	2	2	4
GERENCIA GENERAL		3	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		1	1
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES		1	1
OFICINA JURIDICA		1	1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	1	1	2
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		1	1
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	3		3
Total general	11	20	31

Análisis: De veintitrés (23) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 47,8 % el 52,2% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

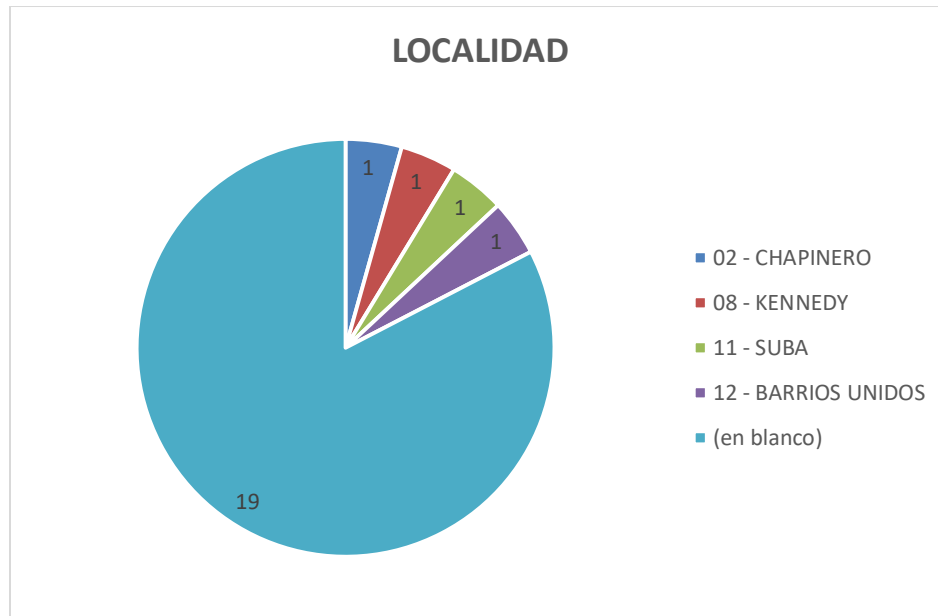
DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC		12		12
DIRECCION DE CONTRATACION		4	19	12
DIRECCIÓN TECNICA COMERCIAL		5		5
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS			19	19
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		7	9	8
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		5	1	4
GERENCIA GENERAL		5	14	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			19	19
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		1		1
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES			19	19
OFICINA JURIDICA			19	19
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	14		19	17
Subgerencia de Gestion Corporativa			19	19
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION		2	9	4
Total general	14	6	14	10

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, subió de seis (6) días en el mes de noviembre a diez (10) días en el mes de diciembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	1	4,36%
08 - KENNEDY	1	4,31%
11 - SUBA	1	4,38%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	4,41%
(en blanco)	19	82,54%
Total general	23	100,00%

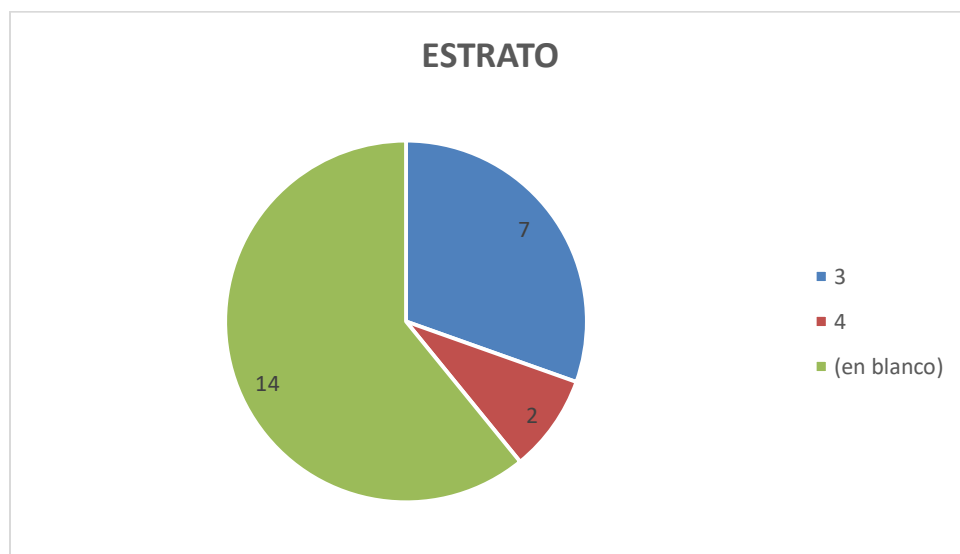


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 17,46 % registro la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
3	7	30,69%
4	2	8,49%
(en blanco)	14	60,82%
Total general	23	100,00%



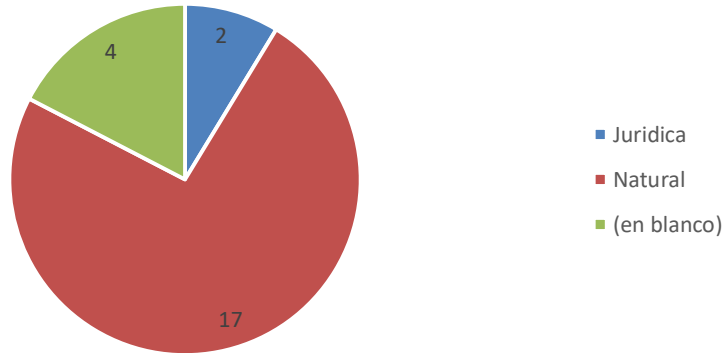
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 39,18% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior subió 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
Jurídica	2	8,54%
Natural	17	74,15%
(en blanco)	4	17,30%
Total general	23	100,00%

TIPO DEL REQUERENTE



Análisis:

Para este periodo el 74,15% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con diecisiete (17) requerimientos, el 8,54% con dos (2) requerimientos por personas jurídicas, el 17,30% cuatro (4) ciudadanos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	Identificado
Natural	
Jurídica	

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

Análisis:

Para este periodo el 82,70% de los peticionarios se identificaron, el 17,30% se registró como anónimo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante este periodo, se registraron veintitrés (23) derechos de petición. De estos, el 47,8 % ya ha sido respondido, mientras que el 52,2 % restante se encuentra dentro de los términos de ley para su respectivo trámite.

En relación con los traslados por competencia, quince (15) peticiones fueron remitidas a otras entidades, cifra que representa una disminución respecto al mes de noviembre de 2025.

Asimismo, se recibieron dos quejas relacionadas en el Ítem 3: una fue trasladada a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – E.A.A.B. E.S.P., para la segunda, se solicitó una aclaración al ciudadano, encontrándose actualmente en término legal de respuesta.

En total, ingresaron veintitrés (23) 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 solicitudes de información sobre proyectos como: Reuso de Edificaciones, Metrópolis, San Bernardo Tercer Milenio, Cumplimiento de Obligación VIS-VIP, Actuaciones Estratégicas, Actuación Estratégica Chapinero Verde, Actuación Estratégica Porvenir, Actuación Estratégica Rionegro, Oferta de Predios, Estación Metro Calle 26, Manzanas del Cuidado en San Cristóbal y Usme Tres Quebradas, 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 noviembre a diez (10) días en diciembre. No obstante, se cumple con la meta institucional de oportunidad y con los términos establecidos por la ley.

Cordialmente,

Jorge Andrés Viasus Salamanca

Jefe de Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Elaboró: Herman Cortes Sánchez Auxiliar Administrativo 1

Blanca Mercedes Cruz Manrique Auxiliar Administrativo 1

Revisó: Jorge Andrés Viasus Salamanca