

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

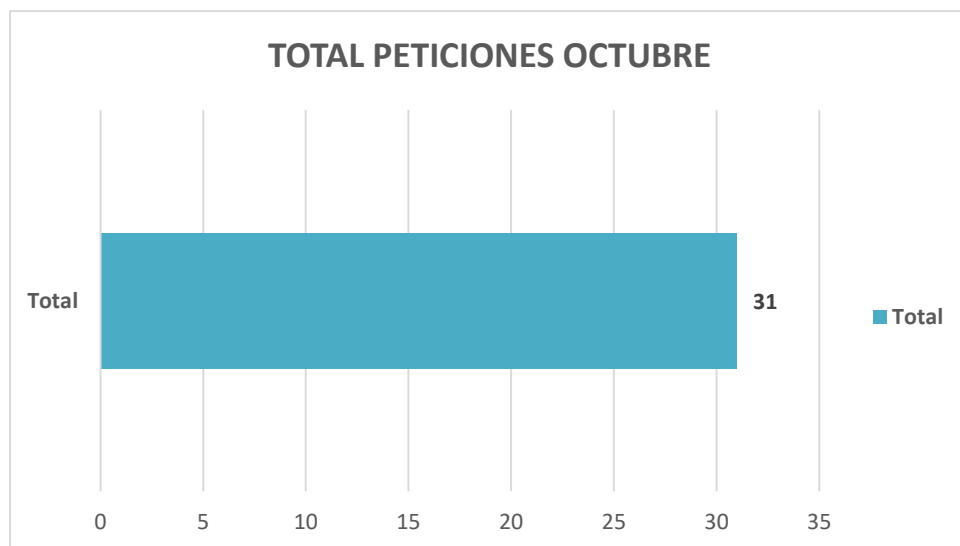
RENOBO

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

INFORME PQRS OCTUBRE DE 2025

BOGOTÁ, D.C.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN OCTUBRE DE 2025

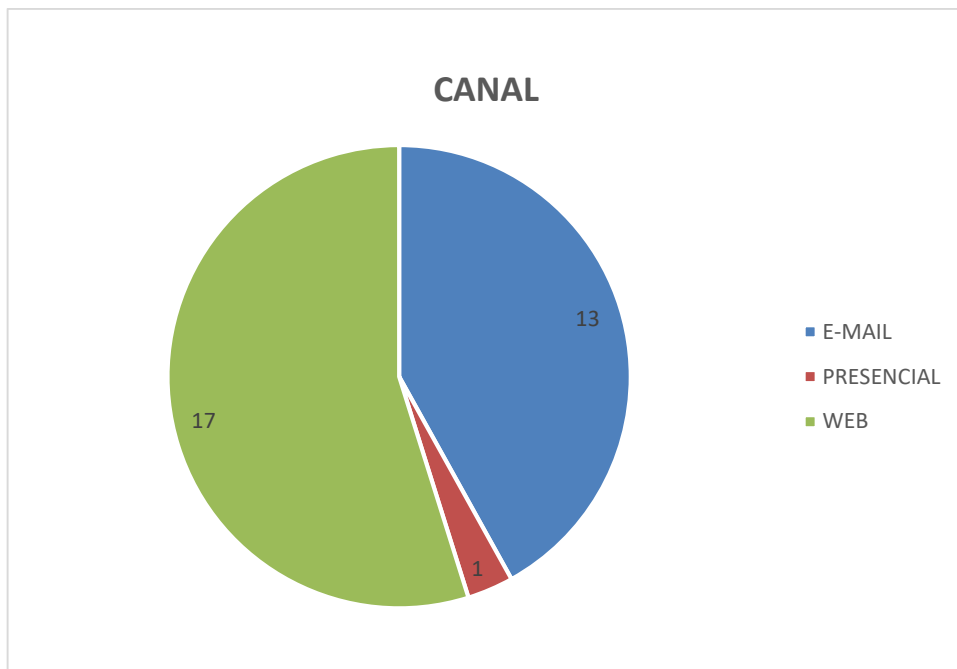


Análisis

En el mes de octubre se recibieron treinta y un (31) peticiones, de las cuales ingresaron por el canal Web diecisiete (17), por e-mail trece (13) y por el canal presencial uno (1).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	13	42,00%
PRESENCIAL	1	3,37%
WEB	17	54,63%
Total general	31	100,00%

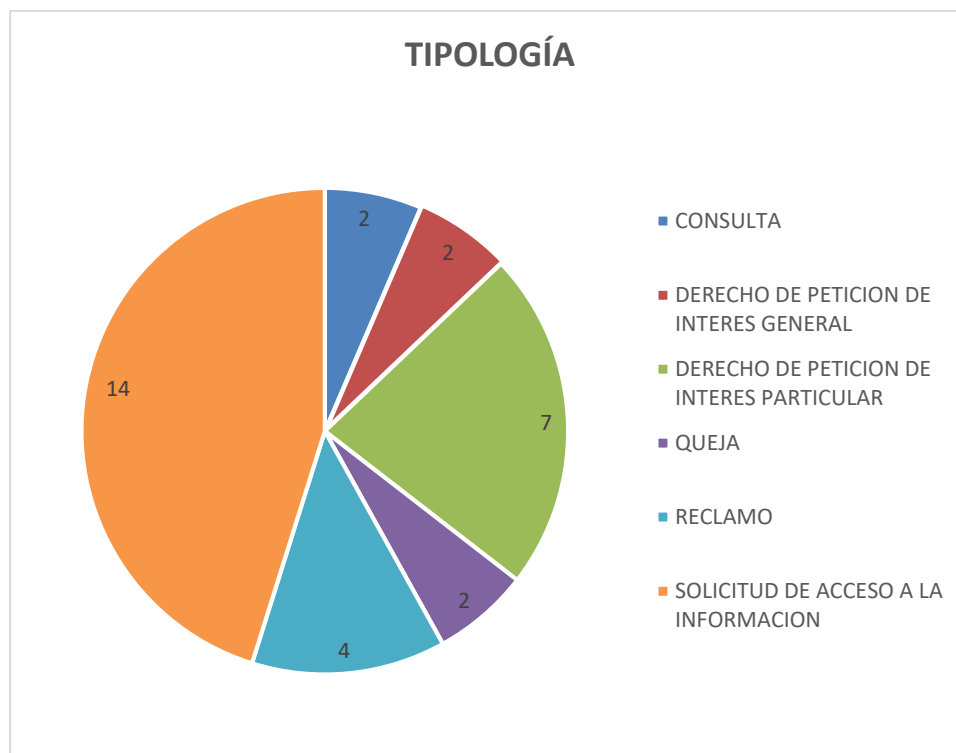


Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	6,63%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	6,47%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7	22,62%
QUEJA	2	6,22%
RECLAMO	4	12,80%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	45,26%
Total general	31	100,00%



Análisis

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

4. SUBTEMAS

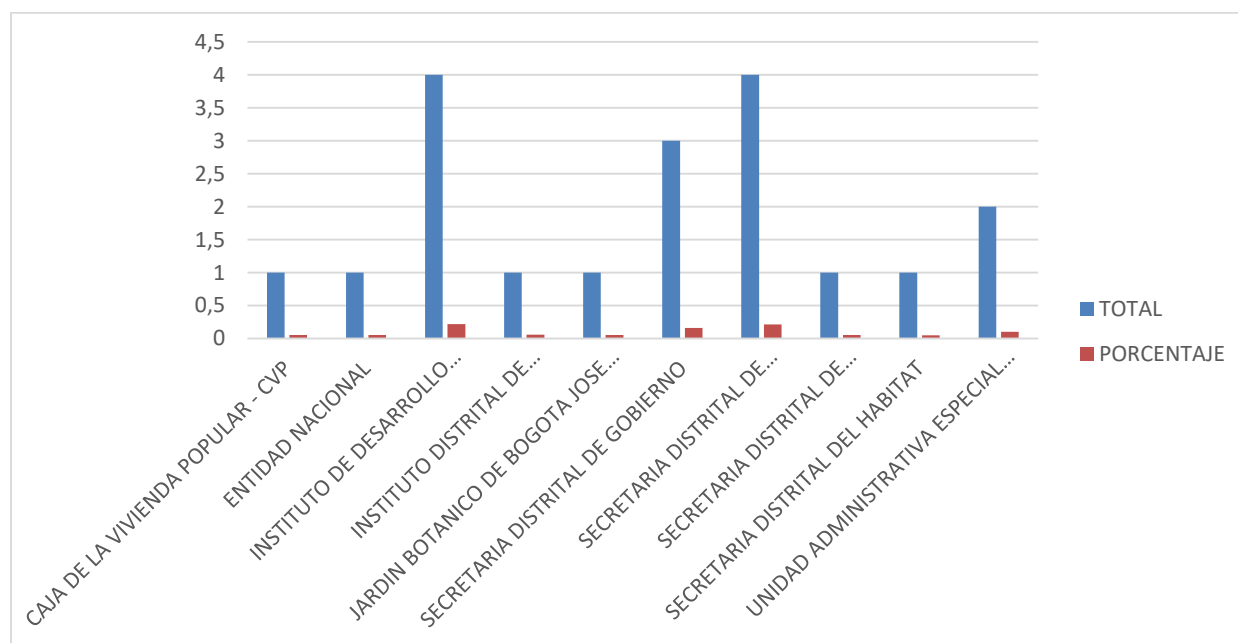
SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	1	3,23%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	1	3,67%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	25	86,13%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	3,68%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	3,29%
Total general	29	100,00%

Análisis:

Los subtemas que más se presentaron fueron Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, comercialización de proyectos y Atención y servicio a la ciudadanía.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	1	5,00%
ENTIDAD NACIONAL	1	5,32%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	4	21,48%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	5,47%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	1	5,42%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	3	16,04%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	4	21,35%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	4,97%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	4,94%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	2	10,01%
Total general	19	100,00%



Análisis: Diecinueve (19) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre de 2025, bajó el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION		1	1
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	1	1	2
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	1	2	3
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	5	4	9
GERENCIA GENERAL	2		2
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1		1
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	4		4
OFICINA JURIDICA	1		1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	3	2	5
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION		1	1
Total general	18	11	29

Análisis: De treinta y un (31) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 58,06 % el 41,94% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION					9	9
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL					5	5
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL			13			13
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA			9		6	7
GERENCIA GENERAL			9			9
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA					3	3

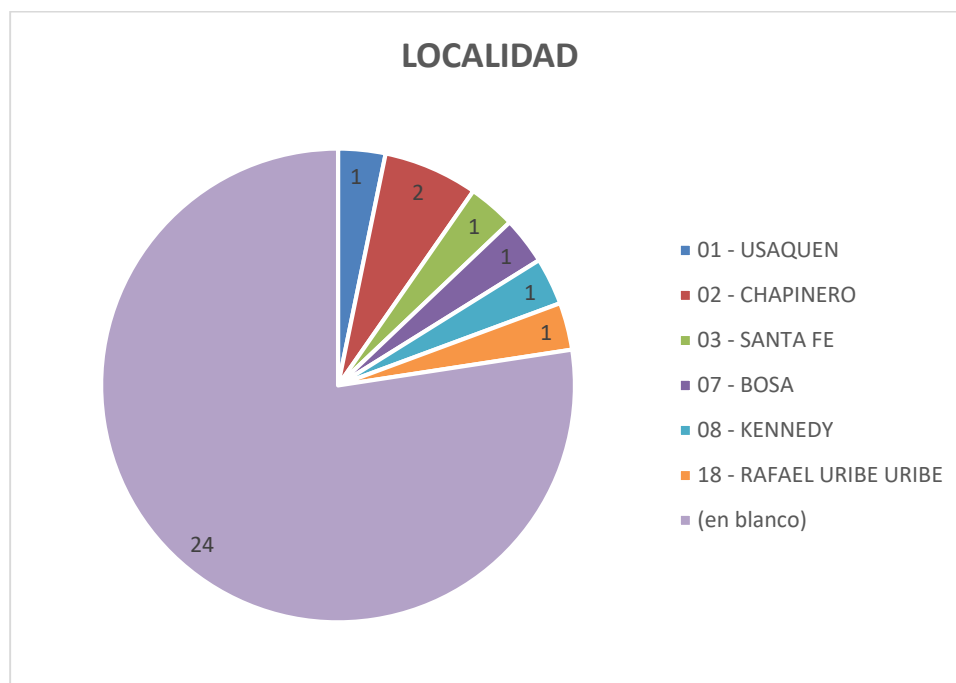
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	1		1		3	2
OFICINA JURIDICA		1				1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS			12	15	9	12
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION					7	7
Total general	1	1	10	15	6	8

Análisis:

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

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	3,30%
02 - CHAPINERO	2	6,51%
03 - SANTA FE	1	3,04%
07 - BOSA	1	3,06%
08 - KENNEDY	1	3,26%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	3,00%
(en blanco)	24	77,82%
Total general	31	100,00%

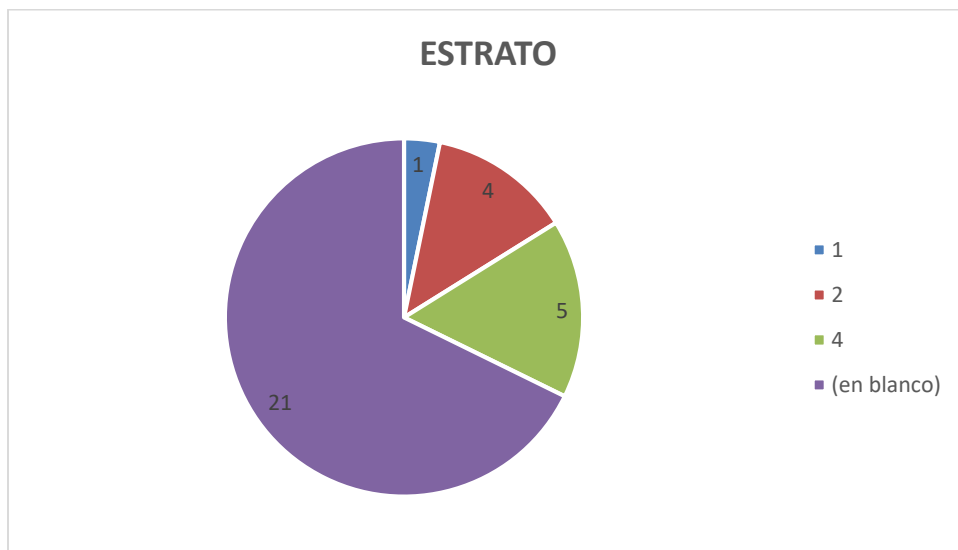


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 22,18% registro la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	3,34%
2	4	12,59%
4	5	16,53%
(en blanco)	21	67,54%
Total general	31	100,00%



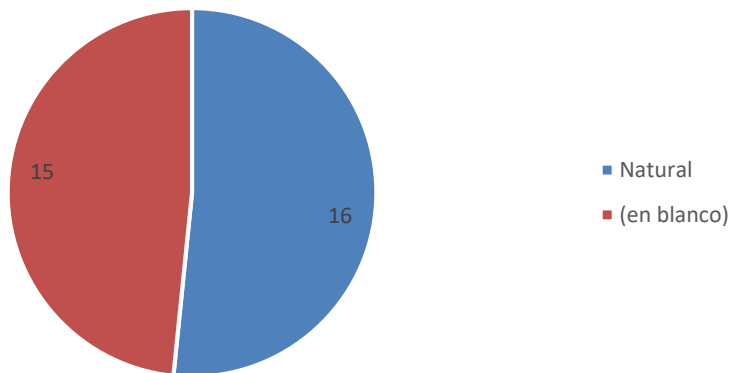
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 32,46% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior subió el número de peticionarios que registraron su estrato. El estrato cuatro (4) fue el que presento más solicitudes.

TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	16	51,55%
(en blanco)	15	48,45%
Total general	31	100,00%

TIPO DEL REQUERENTE



Análisis:

Para este periodo el 51,55% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con dieciséis (16) requerimientos, el 48,45% quince (15) ciudadanos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	
Natural	Identificado

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

Análisis:

Para este periodo el 51,55% de los peticionarios se identificaron, el 48,45% se registró como anónimo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de octubre se registraron treinta y un (31) derechos de petición, de los cuales se dio respuesta al 58,06 % el 41,94% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

Diecinueve (19) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre de 2025, bajó el número de traslados.

A la Empresa llegaron dos quejas y cuatro reclamos relacionadas en el Ítem 3. Una queja fue trasladada a la Secretaria de Gobierno y la otra a la Secretaría de Hábitat, un reclamo se trasladó a la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento vial UAERMV – el segundo reclamo lo contesto la Subgerencia de Ejecución de Proyectos, el tercer reclamo se trasladó al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, el cuarto reclamo se trasladó a la Secretaría de Gobierno por competencia.

En este mes ingresaron treinta y un (31) requerimientos, se mantiene dentro de los términos de Ley 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: CHSJD, San Bernardo, Plan Parcial de Renovación Urbana calle 26, Distrito aeroportuario, Villa Javier, Bronx Distrito Creativo, Compra de predios, Actuación Estratégica Zibo, San Bernardo Tercer Milenio, Colegio Teresa Martínez de Varela, Triangulo Bavaria, Actuación Estratégica Teleport, Estación Metro calle 26, Suelo para mi casa, Usme Tres Quebradas,

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 subió de seis (6) días en el mes de septiembre a ocho (8) días en el mes de octubre, 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

