

**INFORME MENSUAL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES  
OFICINA ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y  
DESARROLLO URBANO DE BOGOTA RENOBO  
JUNIO DE 2025**

1.	Introducción
2.	Objetivo.
3.	Resultados de los ciudadanos atendidos en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá en el mes de Junio de 2025
4.	Personas Atendidas de acuerdo a los diferentes canales de atención.
5.	Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano.
6.	Conclusiones

## 1. Introducción

En atención a lo establecido en el Decreto 371 de 2010, relacionado con la elaboración de informes mensuales de las solicitudes de la ciudadanía recibidas a través del Punto de Atención ubicado en la Carrera 10 No.17-18 piso 23, proceso de Atención al Ciudadano que se encuentran a cargo de la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, se presenta informe con el seguimiento a los resultados obtenidos en el mes de junio de 2025.

## 2. Objetivo

- Totalizar y presentar los resultados de los Ciudadanos Atendidos de acuerdo a los diferentes canales de atención, formato (FT-19-V5).

Consolidar los resultados obtenidos correspondientes a Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, formato (FT-21-V6).

## 3. Resultados de los ciudadanos atendidos en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá en el mes de junio.

Durante el mes de junio, La Empresa De Renovación y Desarrollo Urbano De Bogotá, recibió diecisiete (17) solicitudes de Información, en el punto de Atención al ciudadano ubicado en Carrera 10 No.17-18 piso 23.

MES 2025	PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
JUNIO	PRESENCIAL	17
JUNIO	TELEFONICO	17

#### 4. Personas Atendidas de acuerdo a los dos diferentes canales de atención:

##### Presencial

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano De Bogotá, cuenta con un Punto de Atención presencial ubicado en la Carrera 10 No.17-18 piso 23 con un horario de atención de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm.

En el mes de junio se atendió diecisiete (17) ciudadanos de manera presencial.

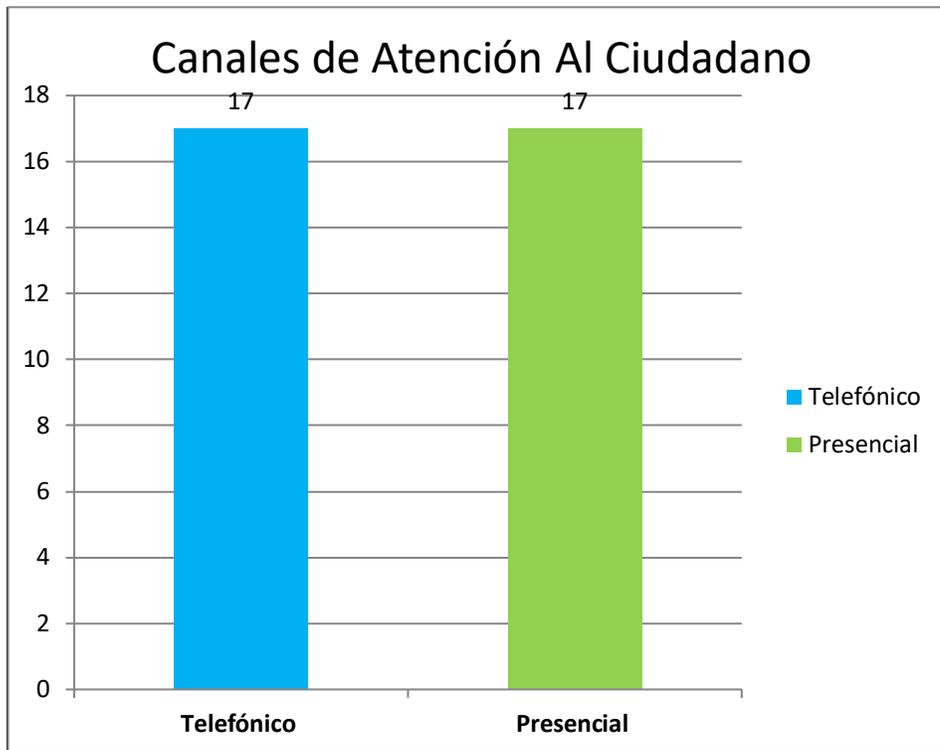
##### Telefónico

En la Carrera 10 No.17-18 piso 23 la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano De Bogotá, cuenta con la línea telefónica 3158406466. Habilitada para la atención del ciudadano. Es el mecanismo que brinda una solución transparente y efectiva entre los ciudadanos y la empresa. La línea ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a toda la información sobre los proyectos y programas que brinda la entidad, el horario de atención es de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm de Lunes a Viernes, por la cual se recibió diecisiete ( 17 ) solicitudes de información.

En el mes de junio la utilización de este canal fue de diecisiete (17) ciudadanos.

Estas se registran en la PLANILLA DE SEGUIMIENTO PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FT- 19-V5

MES 2025	SEDE	CANAL	NÚMERO DE DATOS
JUNIO	CARRERA 10	Presencial	17
JUNIO	CARRERA 10	Telefónico	17



## 5. Resultados de la Encuesta telefónica de Satisfacción del Ciudadano.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C, con el fin de medir el grado de efectividad entre expectativa y realidad de los productos o servicios de la Empresa, durante el mes de junio no hubo respuesta a las encuestas telefónicas de satisfacción a ciudadanos, ya que el conmutador ni el Softphone estaba habilitado para que el ciudadano respondiera la encuesta.

PREGUNTA	JUNIO								JUNIO						
	5	4	3	2	1	N/R	T		5	4	3	2	1	N/R	T
¿Cómo calificas el trato recibido durante la atención a tu solicitud?	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
¿La información recibida fue clara?	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
¿Cómo calificas el tiempo de espera para la atención de tu solicitud?	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-

En el mes de junio no hubo respuestas a la encuesta telefónica de satisfacción ciudadana.

## 6. Resultados de la Encuesta presencial de Satisfacción del Ciudadano.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C, con el fin de medir el grado de efectividad entre expectativa y realidad de los productos o servicios de la Empresa, realiza encuestas a los ciudadanos que llegan a solicitar información y deciden diligenciar la encuesta de satisfacción al ciudadano, durante el mes de junio se realizaron catorce (14) encuestas presenciales.

PREGUNTA	JUNIO						JUNIO					
	E	B	R	M	N/R	T	E	B	R	M	N/R	T
¿Cómo calificas el trato y la atención recibidos?	13	1	-	-	-	14	93%	7%	-	-	-	100%
¿Cómo calificas la información recibida sobre su consulta?	11	2	-	1	-	14	79%	14%	-	7%	-	100%

En el mes de junio asistieron diecisiete (17) ciudadanos presencialmente, de los cuales catorce (14) contestaron la encuesta, el 93% de ellos trece (13) ciudadanos calificaron como excelente el trato y la información recibida, el 7% un (1) ciudadano como bueno. Frente a la pregunta número dos el 79% once (11) ciudadanos calificaron la información recibida como excelente, el 14% dos (2) ciudadanos como buena, el 7% un (1) ciudadano como mala.

Frente a las preguntas de Accesibilidad al punto de atención al ciudadano:

¿Qué tan fácil fue acceder al punto de atención al ciudadano de Renobo? El 50% siete (7) ciudadanos respondieron que muy fácil, el 36% cinco (5) ciudadanos respondieron que fácil, el 7% un (1) ciudadano respondió que difícil y el 7% un (1) ciudadano contestó que muy difícil.

Desde su experiencia que dificultades encontró para acceder al punto de atención al ciudadano de Renobo un (1) ciudadano manifestó que desde la entrada al edificio barreras de acceso al ingreso.

Cordialmente.

**Jorge Andrés Viasus Salamanca**

Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Anexo: Planilla del punto de atención y catorce (14) encuestas presenciales.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Blanca Mercedes Cruz Manrique	Auxiliar Administrativo 1	OPCAS Atención al ciudadano	
Revisó:	Armando Fernandez Olivella	Gestor Senior III	OPCAS Atención al ciudadano	
Aprobó:	Armando Fernandez Olivella	Gestor Senior III	OPCAS Atención al ciudadano	

Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.