

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

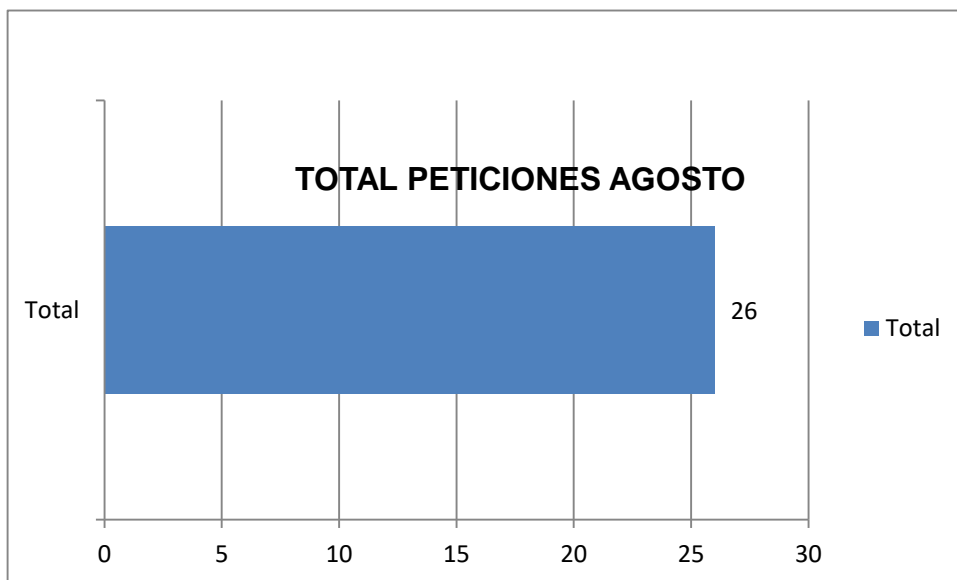
RENOBO

**OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

INFORME PQRS AGOSTO DE 2024

BOGOTÁ, D.C.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN AGOSTO DE 2024



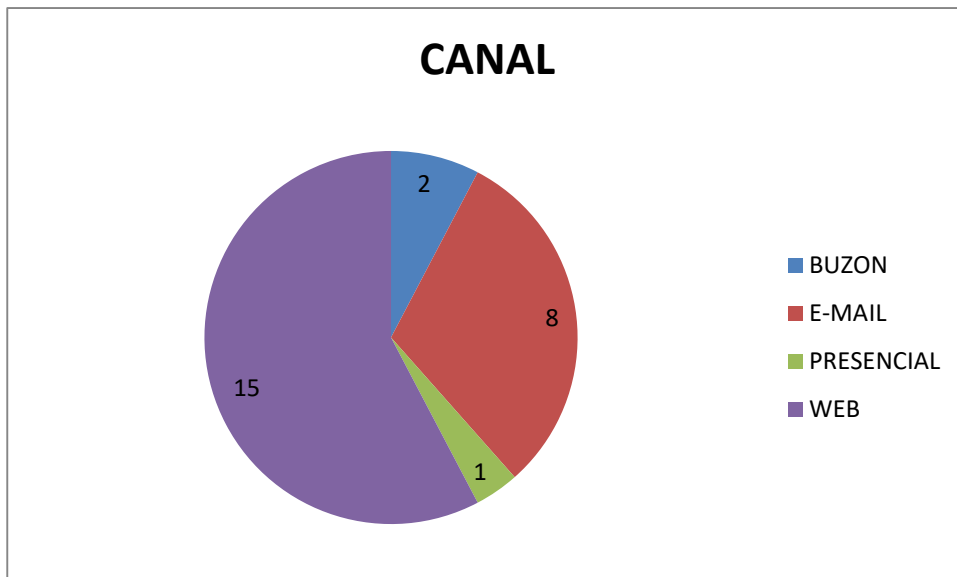
Análisis

En el mes de agosto se recibieron veintiséis (26) peticiones, de las cuales ingresaron por La web quince (15), por e-mail ocho (8), por buzón dos (2) y presencial una (1).

Se relacionan dos peticiones por buzón, las cuales fueron clasificadas en este canal en las pruebas que estuvo haciendo el proveedor del Web servicie de la Empresa, pero que realmente no existieron.

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
BUZON	2	7,58%
E-MAIL	8	30,89%
PRESENCIAL	1	3,93%
WEB	15	57,59%
Total general	26	100,00%



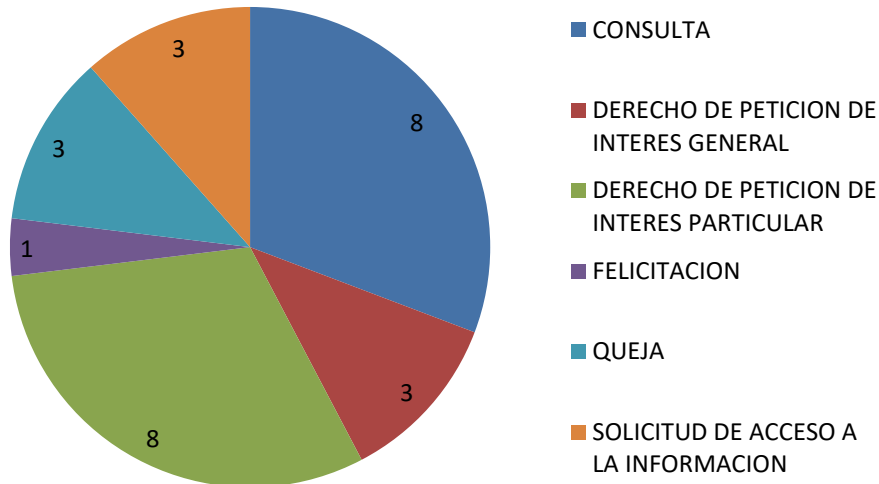
Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	8	30,72%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	11,56%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	30,95%
FELICITACION	1	3,81%
QUEJA	3	11,18%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	11,79%
Total general	26	100,00%

TIPOLOGÍA



Análisis

Para el mes de agosto el derecho de petición de interés particular fue la más utilizada por la ciudadanía, solo se realizaron dos consultas, las seis restantes y la felicitación son pruebas que realizó el proveedor de web servicios.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	4	20,96%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	5,92%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	1	5,45%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	5	28,23%

COMUNICACIONES	2	11,82%
CONFLICTO DE INTERESES	1	5,94%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES	1	5,46%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	2	10,77%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	5,45%
Total general	18	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de programas y Proyectos, comercialización de proyectos.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	7,97%
ENTIDAD NACIONAL	1	7,48%
IDU	1	7,81%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	7,81%
SECRETARIA DE CULTURA	1	7,63%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	14,95%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	38,60%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	7,74%
Total general	13	100,00%

Análisis: Trece (13) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de julio de 2024, bajó el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo no se presentó ninguna petición con el subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION		1	1
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		4	4
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3		3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO		1	1

OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES		1	1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	2		2
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	2
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	1	1	2
Total general	7	11	18

Análisis: De veintiséis (26) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 26,9 % el 73,1 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJAS	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION								9	9
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL				14					14
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA				2					2
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1				1				1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		12							12
OFICINA DE CONTROL INTERNO			13						13
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES				2					2
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS						14	12		13
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA			13	10					12

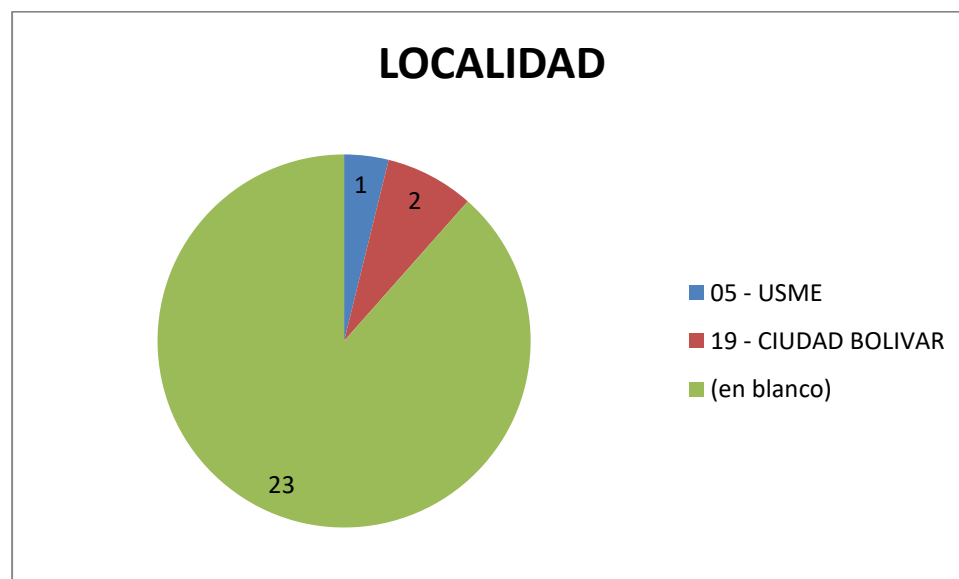
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION							13		9	11
Total general	1	12	13	10	1	14	12	9	9	9

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, subió de seis (6) días en el mes de julio a nueve (9) días en el mes de agosto.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
05 - USME	1	3,86%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	7,58%
(en blanco)	23	88,57%
Total general	26	100,00%

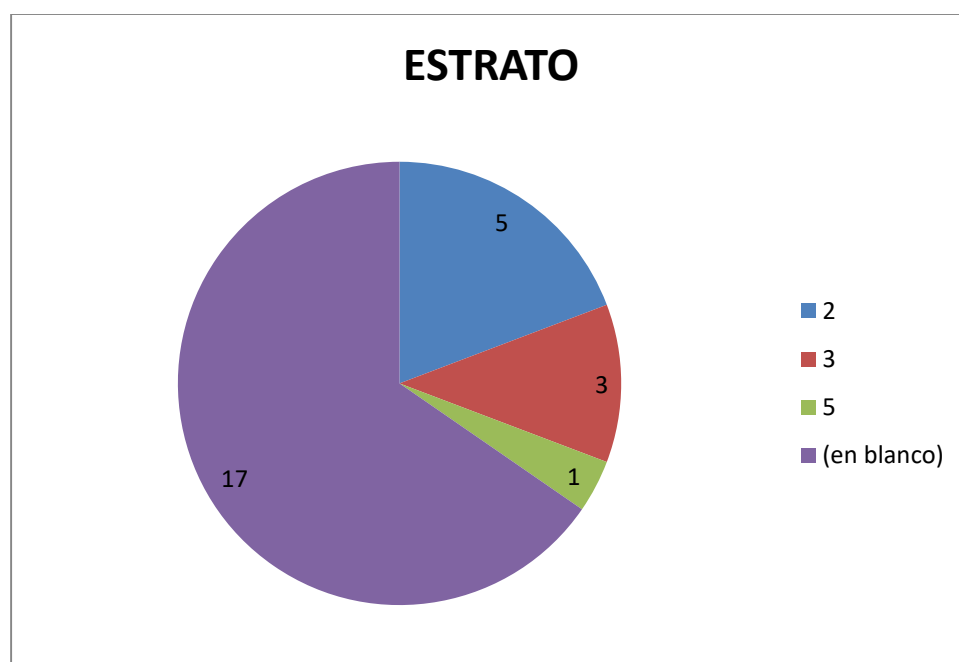


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones tres ciudadanos registraron la localidad, la localidad de Ciudad Bolívar fue la que más registro peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	5	18,98%
3	3	11,88%
5	1	4,01%
(en blanco)	17	65,12%
Total general	26	100,00%

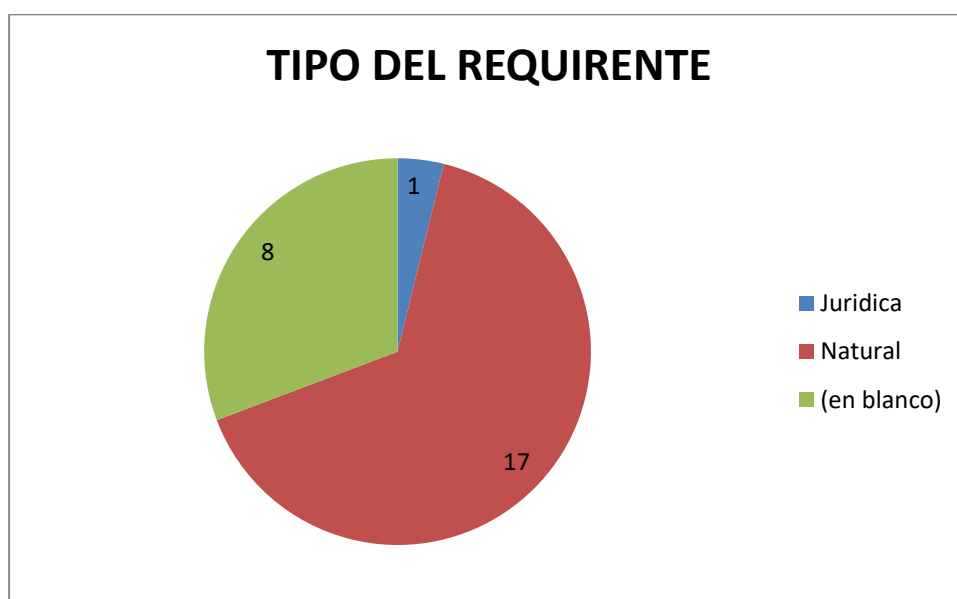


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 34,88% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior subió el número de peticionarios que registraron su estrato. El estrato cinco (5) fue el que más presento solicitudes.

TIPO DEL REQUERENTE

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	4,01%
Natural	17	65,41%
(en blanco)	8	30,57%
Total general	26	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 65,41% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con diecisiete (17) requerimientos, el 4,01 % con una (1) petición se registró como persona jurídica, el 30,57% de los ciudadanos se registró como anónimos.

CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	18	73,73%
Anónimo	8	26,27%
Total general	26	100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de agosto se registraron veintiséis (26) derechos de petición, se respondió el 26,9 % el 73,1 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

Trece (13) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de julio de 2024, bajó el número de traslados.

Tres quejas se relacionan en el Ítem 3, dos fueron trasladadas por competencia a la Secretaría de Gobierno, y una fue respondida por la Subgerencia de Ejecución de Proyectos.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintitrés (23) en el mes de julio a veintiséis (26) en el mes de agosto, se mantiene dentro del promedio 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 proyectos: Usme1, Usme Tres Quebradas, San Victorino, Actuación Estratégica Zibo, Triangulo Fenicia, Reusó de edificaciones y subsidio de vivienda entre otros.

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 julio a nueve (9) días en el mes de agosto encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Cordialmente,

JUAN DAVID CHING RUÍZ

Jefe de Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (e)

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M. Auxiliar Administrativo 1 

Revisó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1

Aprobó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1