

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

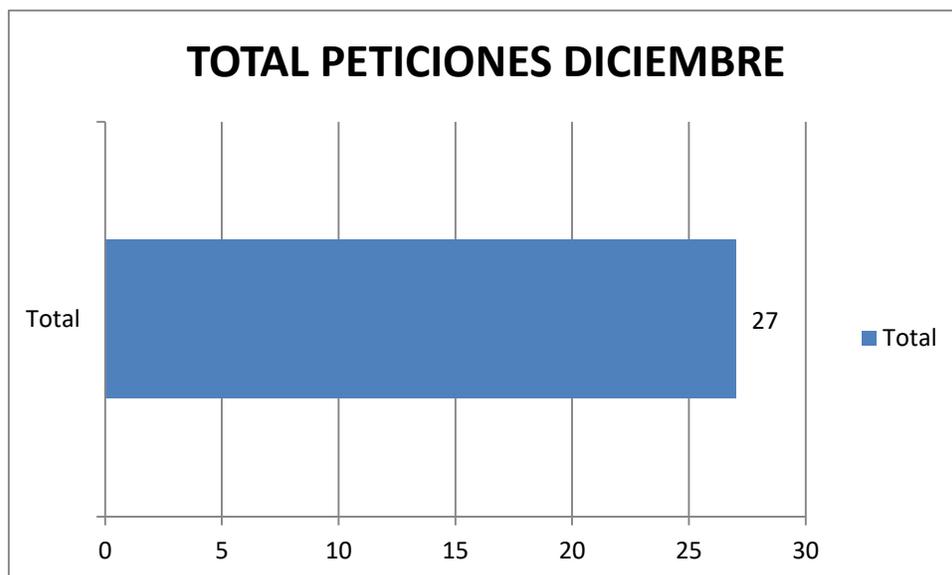
RENOBO

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

INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2024

BOGOTÁ, D.C.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN DICIEMBRE DE 2024

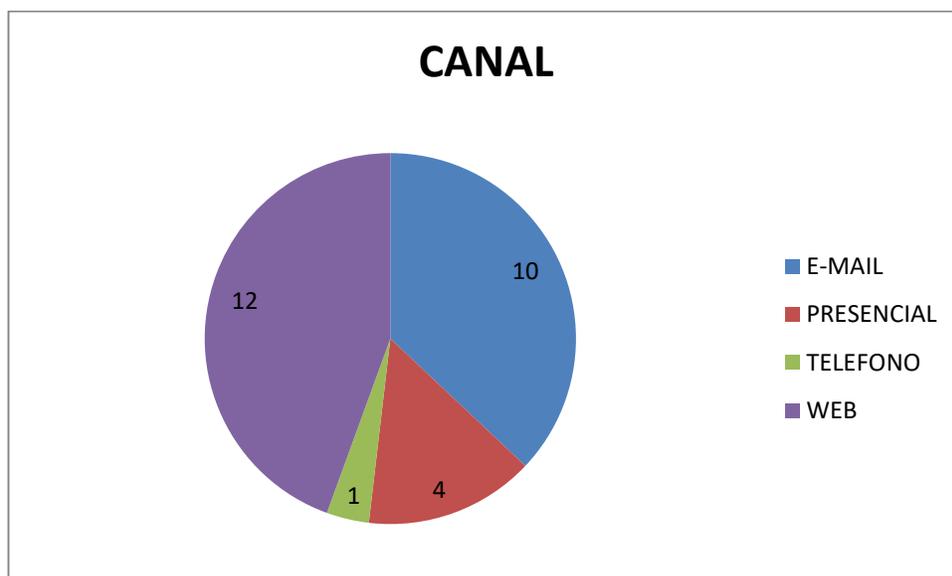


Análisis

En el mes de diciembre se recibieron veintisiete (27) peticiones, de las cuales ingresaron por la Web doce (12), por e-mail diez (10), presencial cuatro (4) y telefónica una (1).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	10	37,31%
PRESENCIAL	4	15,07%
TELEFONO	1	3,57%
WEB	12	44,05%
Total general	27	100,00%

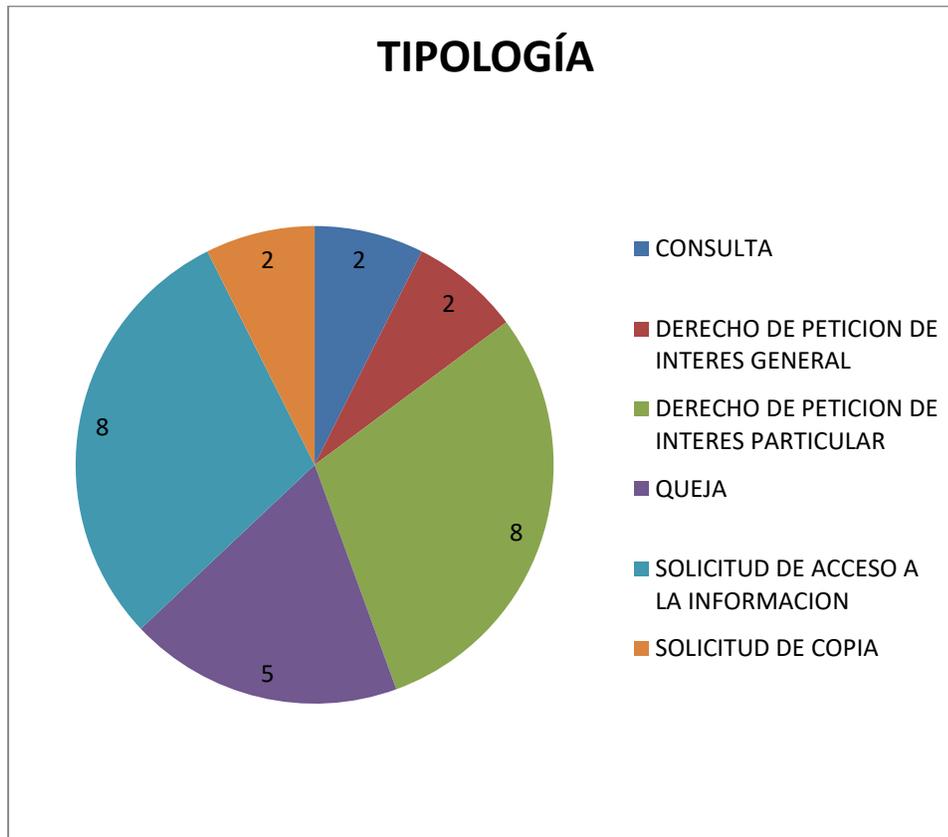


Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	7,16%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	7,36%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	29,85%
QUEJA	5	18,46%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	29,61%
SOLICITUD DE COPIA	2	7,56%
Total general	27	100,00%



Análisis

Para el mes de

diciembre el derecho de petición de interés particular y la solicitud de acceso a la información fueron las más utilizadas por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	1	5,72%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	16,78%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	3	16,57%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	5	27,88%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	5,35%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	5,31%

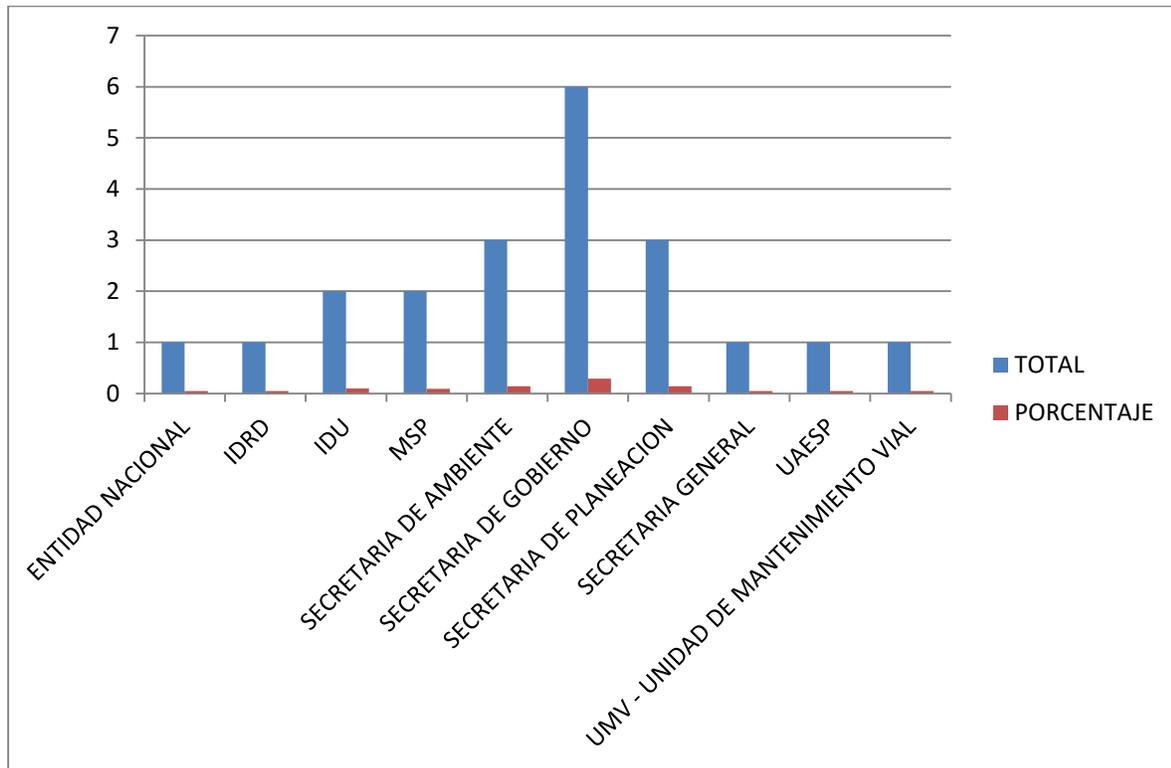
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	4	22,40%
Total general	18	100,00%

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
ENTIDAD NACIONAL	1	4,63%
IDRD	1	4,73%
IDU	2	9,73%
MSP	2	9,25%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	14,23%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	28,88%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	14,25%
SECRETARIA GENERAL	1	4,88%
UAESP	1	4,71%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	4,71%
Total general	21	100,00%



Análisis: Veintiuna (21) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre de 2024, subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	2	2	4
DIRECCION DE CONTRATACION	4	1	5
DIRECCION FINANCIERA		1	1
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL	1		1
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		2	2
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	2		2

SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	1	1	2
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	1		1
Total general	11	7	18

Análisis: De veintisiete (27) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 40,7% el 59,3% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

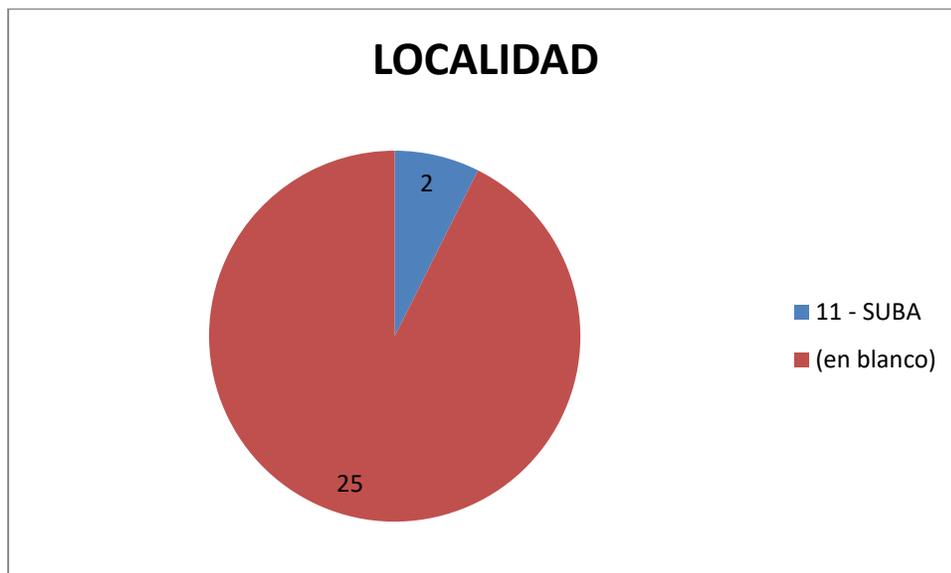
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	15	10				12
DIRECCION DE CONTRATACION		8	5		4	7
DIRECCION FINANCIERA				5		5
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL		7				7
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		12				12
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA				4		4
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		14		6		10
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	5					5
Total general	10	10	5	5	4	8

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de nueve (9) días en el mes de noviembre a ocho (8) días en el mes de diciembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
11 - SUBA	2	7,35%
(en blanco)	25	92,65%
Total general	27	100,00%

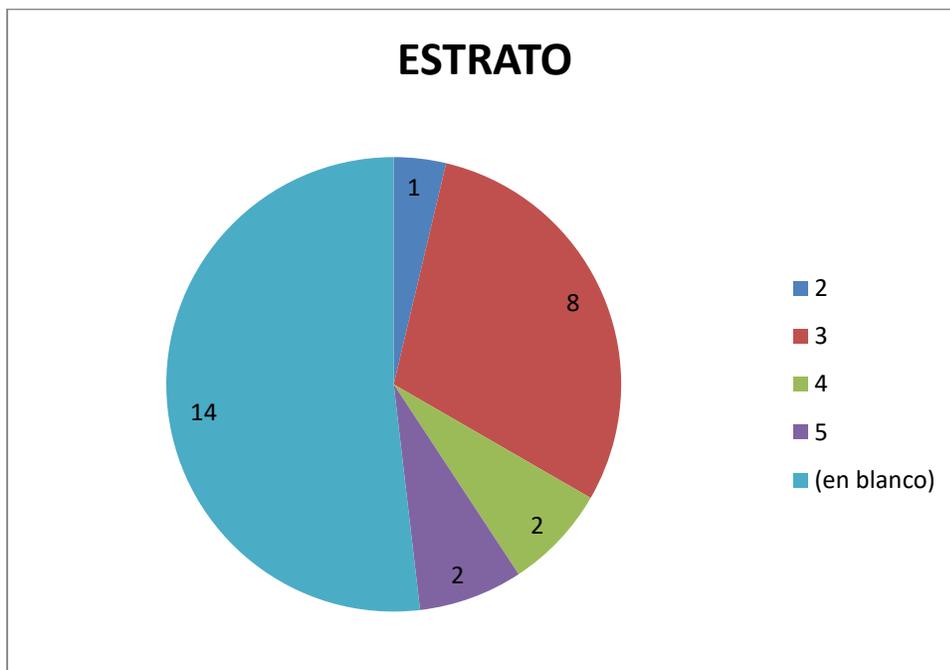


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 7,35%, dos (2) ciudadanos registraron la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	1	3,63%
3	8	29,57%
4	2	7,40%
5	2	7,43%
(en blanco)	14	51,97%
Total general	27	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 48,03% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior bajó el número de peticionarios que registraron su estrato. El estrato tres (3) fue el que más presento solicitudes.

TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	27	100,00%
Total general	27	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 100% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintisiete (27) requerimientos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	27	100%
Total general	27	100%

Análisis:

Para este periodo el 100% de los peticionarios se identificaron.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de diciembre se registraron veintisiete (27) derechos de petición, se respondió el 40,7% el 59,3% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

Veintiuna (21) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre de 2024, subió el número de traslados.

Cinco quejas se relacionan en el Ítem 3, cuatro quejas fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno y una a la Secretaría General por ser de su competencia.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintinueve (29) en el mes de noviembre a veintisiete (27) en el mes de diciembre, 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: Actuación Estratégica Reencuentro, Actuación Estratégica Metro Kennedy, El Eden El Descanso, Reuso de edificaciones, Distrito aeroportuario, Eduardo Umaña, Cable aéreo Potosí, Colegio Gabriel Betancourt Mejía - Sede La Magdalena, Solicitud de certificaciones, Oferta de predios 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, bajó de nueve (9) días en el mes noviembre a ocho (8) días en el mes de diciembre encontrándose 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: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1

