

**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ**

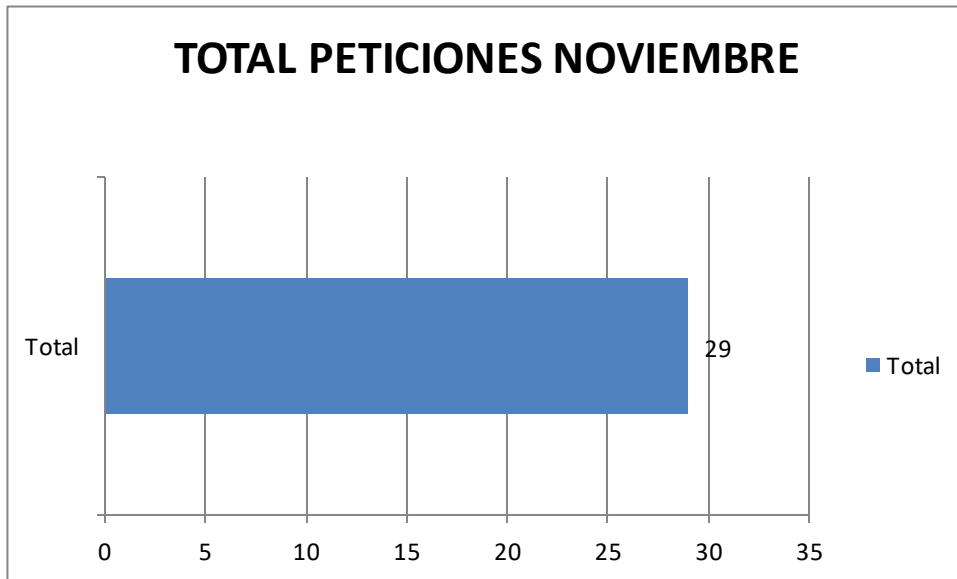
**RENOBO**

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

**INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2024**

**BOGOTÁ, D.C.**

## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN NOVIEMBRE DE 2024

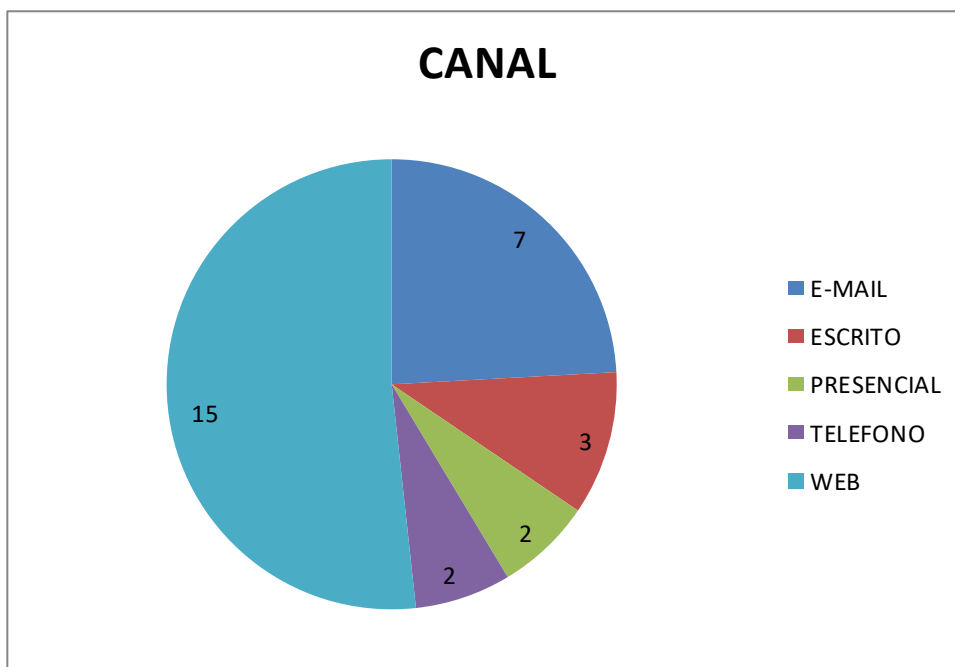


### Análisis

En el mes de noviembre se recibieron veintinueve (29) peticiones, de las cuales ingresaron por la Web quince (15), por e-mail siete (7), por escrito tres (3), telefónica dos (2) y presencial dos (2).

### CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	7	23,99%
ESCRITO	3	10,26%
PRESENCIAL	2	6,75%
TELEFONO	2	6,83%
WEB	15	52,18%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

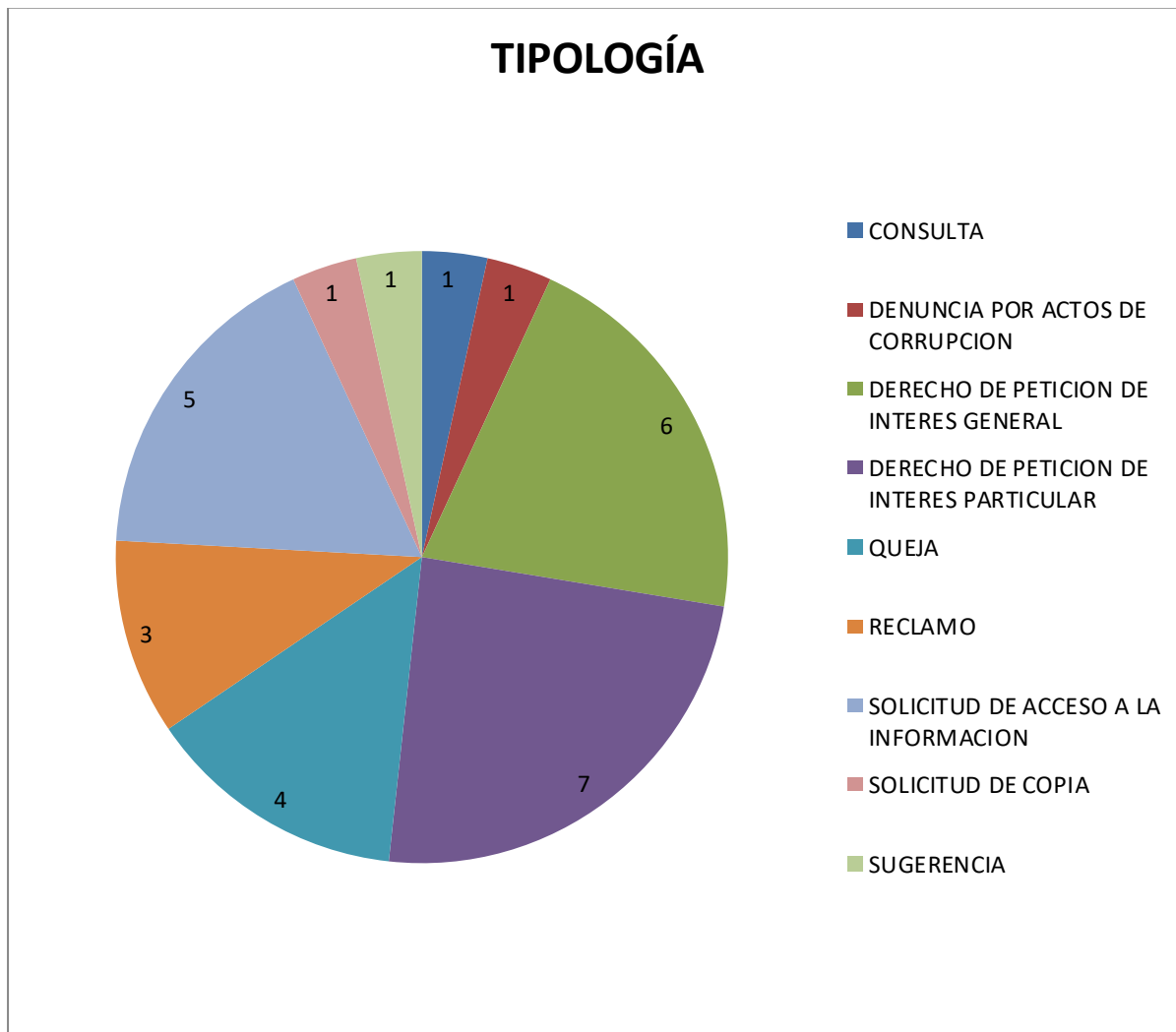


## Análisis

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

## 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	3,35%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	3,38%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	20,39%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7	24,33%
QUEJA	4	14,11%
RECLAMO	3	10,40%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	17,21%
SOLICITUD DE COPIA	1	3,35%
SUGERENCIA	1	3,47%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



### Análisis

Para el mes de noviembre el derecho de petición de interés particular fue el más utilizado por la ciudadanía.

## 4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	2	6,39%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	5,97%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	1	3,10%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	23	69,29%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	1	3,21%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	1	2,90%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	2	6,16%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	2,99%
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

### 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	5,06%
IDU	6	29,76%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	4,85%
MSP	1	4,84%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	30,68%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	9,95%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	14,87%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Veinte (20) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de octubre 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

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC		4	4
DIRECCION DE CONTRATACION		1	1
DIRECCION FINANCIERA	2		2
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS		1	1
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	3	3	6
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	4	3	7
GERENCIA GENERAL	1	1	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES	1		1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	1	4	5
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		1	1
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>33</b>

**Análisis:** De veintinueve (29) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 48,28% el 51,72 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICI. COPIA	SUGERENCIA	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	10	11	7				10
DIRECCION DE CONTRATACION		7					7
DIRECCION FINANCIERA				3	4		4
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS		13					13
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		10	15	6			10

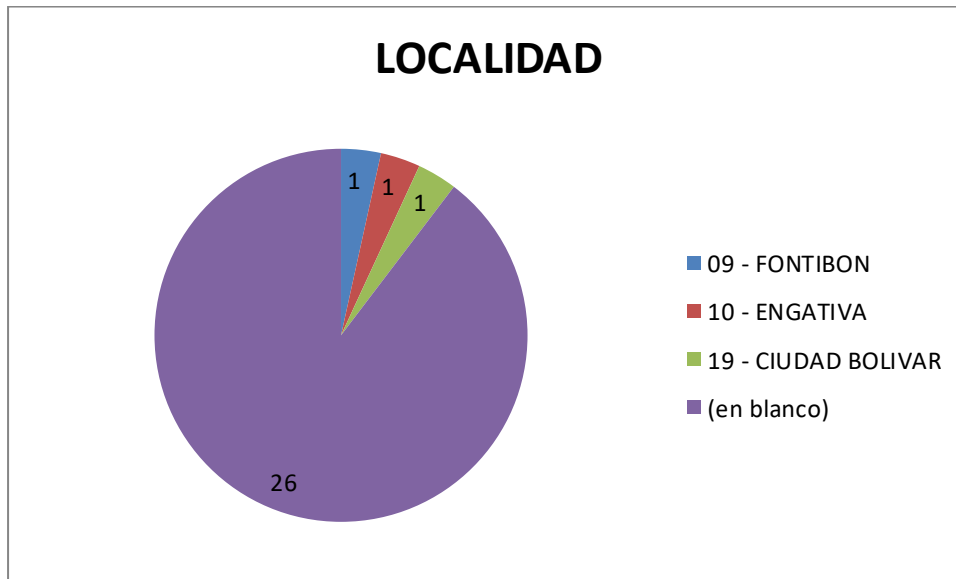
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	16	13	7	4		13	9
GERENCIA GENERAL			18	7			13
OFICINA DE CONTROL INTERNO		4					4
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES			9				9
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		13	10	10			10
SUBGERENCIA DE GESTION CORPORATIVA				8			8
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION		15	1				8
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>9</b>

## Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de diez (10) días en el mes de octubre a nueve (9) días en el mes de noviembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
09 - FONTIBON	1	3,45%
10 - ENGATIVA	1	3,44%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	3,35%
(en blanco)	26	89,76%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



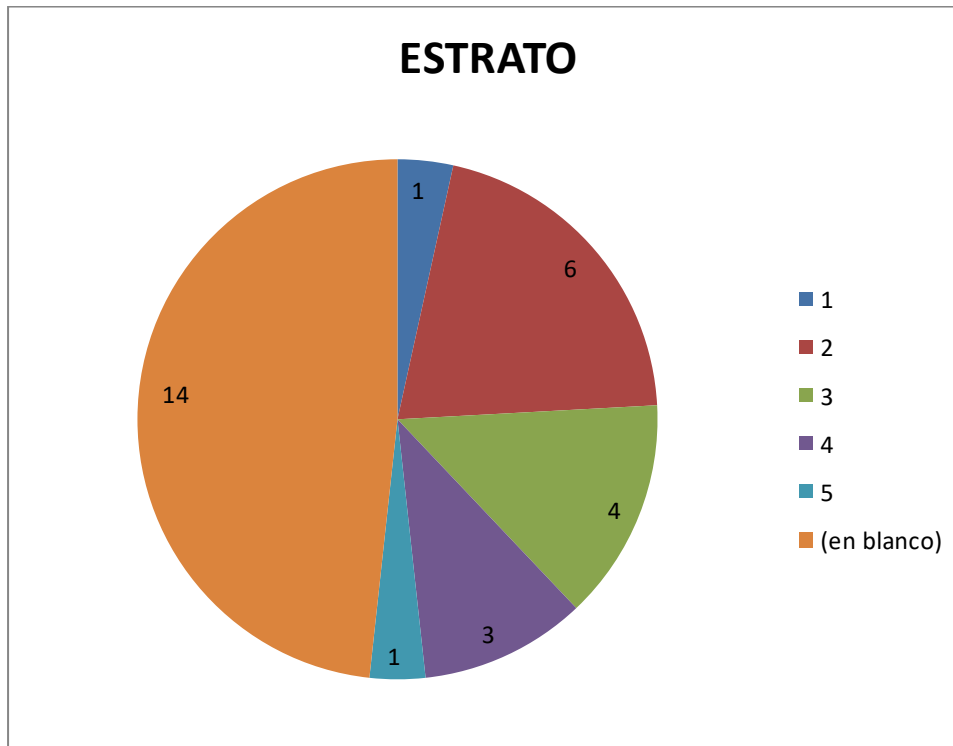
### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 10,34%, tres (3) ciudadanos registraron la localidad.

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	3,35%
2	6	20,75%
3	4	13,89%
4	3	10,34%
5	1	3,35%
(en blanco)	14	48,32%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>





#### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 51,68% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior subió el número de peticionarios que registraron su estrato. El estrato dos (2) fue el que más presento solicitudes.

#### TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	25	85,95%
(en blanco)	4	14,05%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



### Análisis:

Para este periodo el 85,95% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veinticinco (25) requerimientos, el 14,05% de los ciudadanos se registró como anónimos.

### CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	25	85,95%
Anónimo	4	14,05%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de noviembre se registraron veintinueve (29) derechos de petición, se respondió el 48,28 % el 51,72% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta. Veinte (20) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de octubre de 2024, subió el número de traslados.

Cuatro quejas y tres reclamos se relacionan en el ítem 3, tres quejas fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno y una al IDU, dos reclamos fueron trasladados a la Secretaría de Gobierno y uno al cual se le pidió aclaración se refería a: *que el ciudadano recibió notificación, rechazando certificado de residencia por no coincidir el recibo enviado con la dirección colocada*; fue cerrado por el Sistema por vencimiento de términos.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de treinta y cinco (35) en el mes de octubre a veintinueve (29) en el mes de noviembre, 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: Cable aéreo Potosí, Distrito aeroportuario, San Bernardo, Reuso de edificaciones, Centro Internacional de comercio San Victorino, Bronx Distrito Creativo, Usme 1, Derecho de preferencia 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, bajó de diez (10) días en el mes octubre a nueve (9) días en el mes de noviembre 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