

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

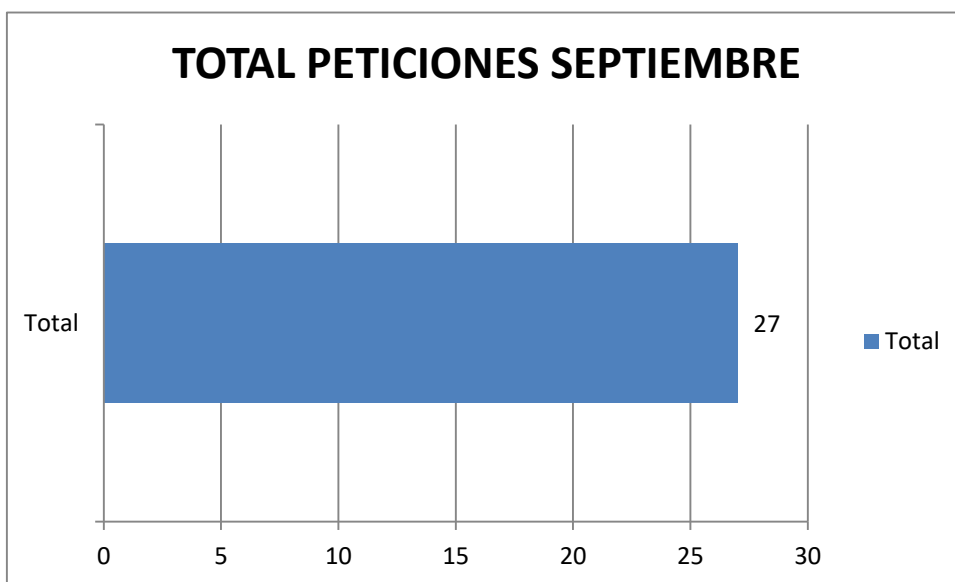
**RENOBO**

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

**INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2024**

**BOGOTÁ, D.C.**

## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN SEPTIEMBRE DE 2024

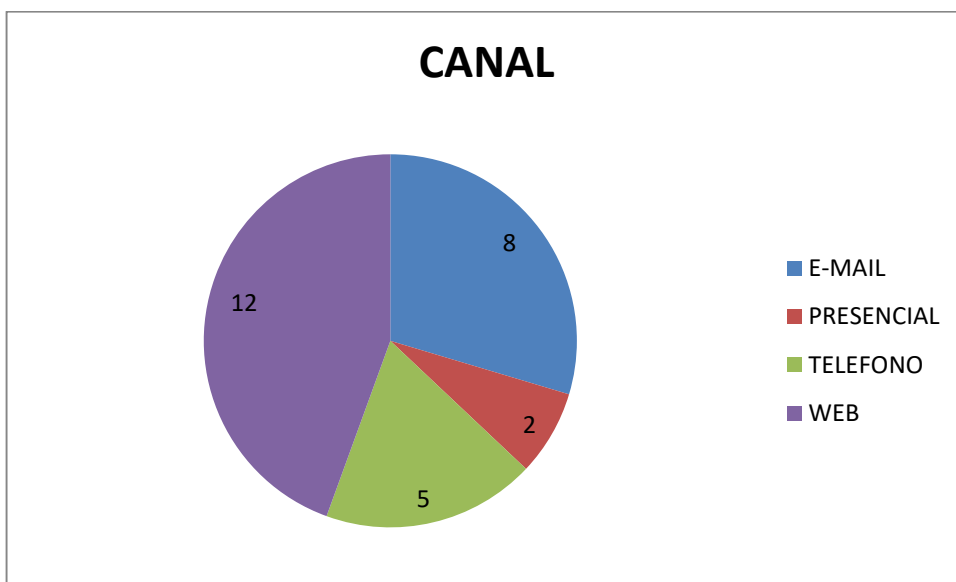


### Análisis

En el mes de septiembre se recibieron veintisiete (27) peticiones, de las cuales ingresaron por La web doce (12), por e-mail ocho (8), telefónica (5) y presencial dos (2).

### CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	8	29,48%
PRESENCIAL	2	7,46%
TELEFONO	5	18,45%
WEB	12	44,61%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

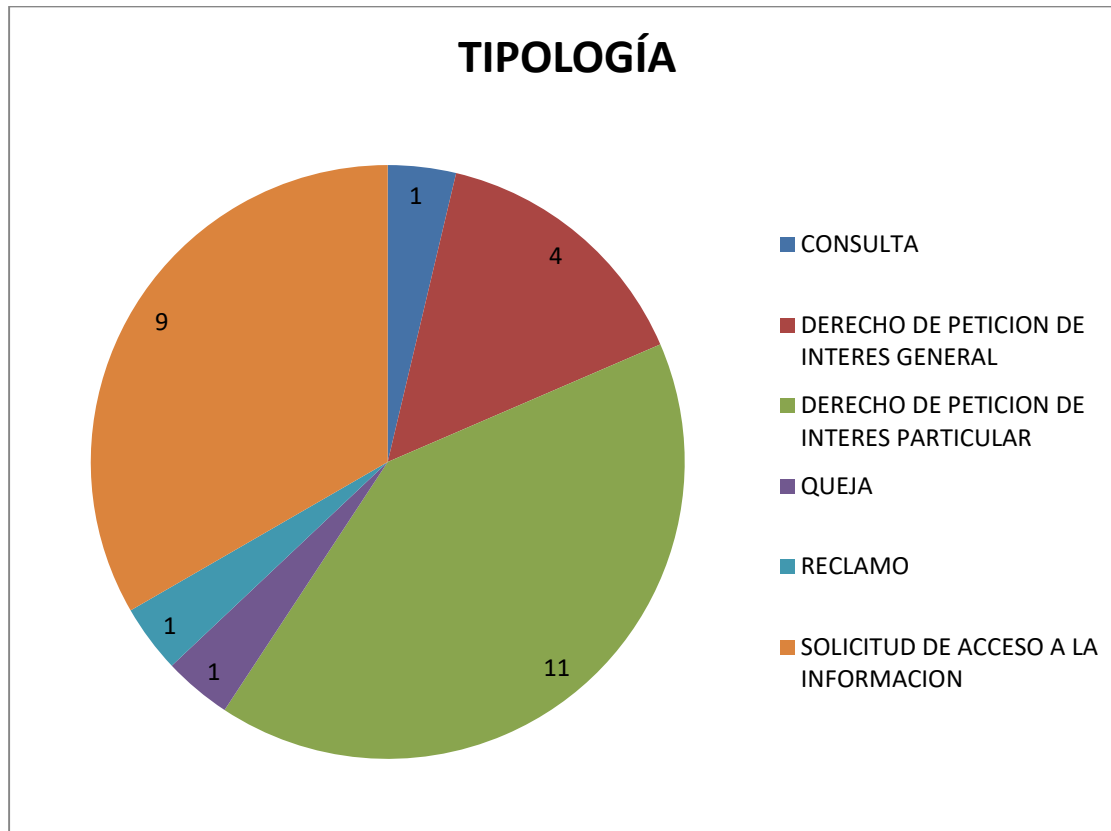


### Análisis

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

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	3,71%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	14,91%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	40,56%
QUEJA	1	3,81%
RECLAMO	1	3,55%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9	33,47%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>



#### Análisis

Para el mes de

septiembre el derecho de petición de interés particular fue la más utilizada por la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	1	5,01%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	19,11%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	2	9,54%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	8	38,57%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	4,60%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	4,74%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	2	9,36%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	9,07%
<b>Total general</b>	<b>21</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
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	9,04%
SECRETARIA DE CULTURA	1	8,82%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	18,70%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	9,01%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	8,76%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	27,32%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	9,04%
TRANSMILENIO	1	9,30%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Once (11) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de agosto de 2024, bajó el número de traslados.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo se presentó una petición con el subtema Veedurías Ciudadanas.

### 4339332024

Como Veeduría Ciudadana para el Plan de Ordenamiento Territorial POT, para la localidad de Barrios Unidos solicitamos por favor información del estado actual y/o documentos de los procesos, presentaciones, tramites que tenga a la fecha como operador urbano que es RenoBo de:

1. Actuación Estretegica Calle 72
2. Actuación Estrategica Chapinero
3. Actuación Estretegica Río Negro
4. Actuación Estretegica Campin 7 de Agosto
5. Plan Parcial Calle 72

## 7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION		2	2
DIRECCION FINANCIERA		1	1
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	1	1	2

DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		3	3
Oficina Asesora de Relacionamiento y Comunicaciones		1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1		1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1	1
OFICINA JURIDICA		1	1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	1		1
Subgerencia de Gestion Corporativa	2	2	4
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	3	1	4
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>21</b>

**Análisis:** De veintisiete (27) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 26,6 % el 70,4 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

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

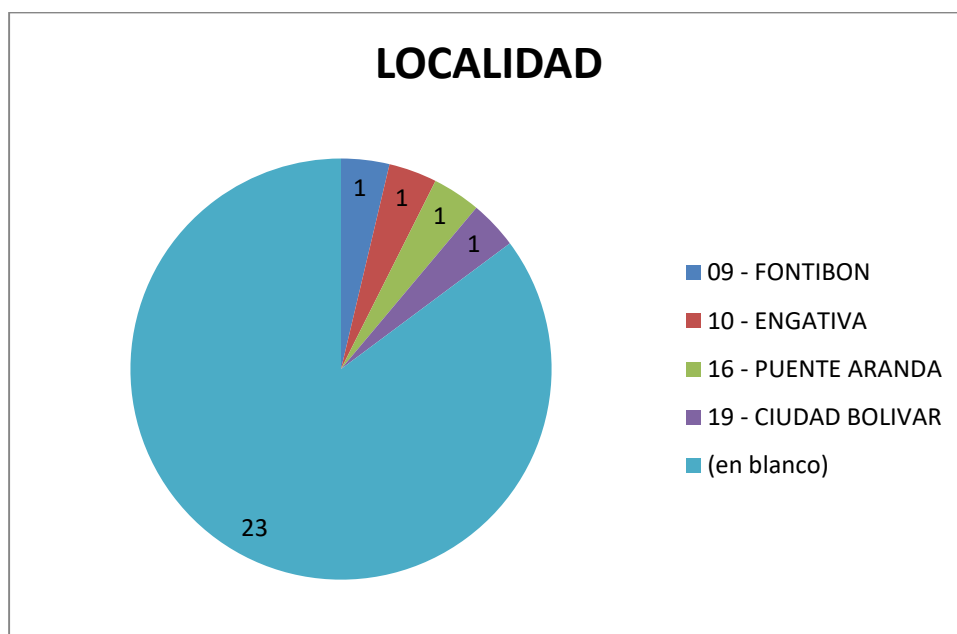
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION		11		6	9
DIRECCION FINANCIERA		15			15
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		6			6
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		6		7	6
Oficina Asesora de Relacionamiento y Comunicaciones				6	6
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		5			5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			15		15
OFICINA JURIDICA				9	9
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		11			11
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		7			7
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	14			6	10
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

### Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajo de nueve (9) días en el mes de agosto a ocho (8) días en el mes de septiembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
09 - FONTIBON	1	3,71%
10 - ENGATIVA	1	3,81%
16 - PUENTE ARANDA	1	3,81%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	3,77%
(en blanco)	23	84,90%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

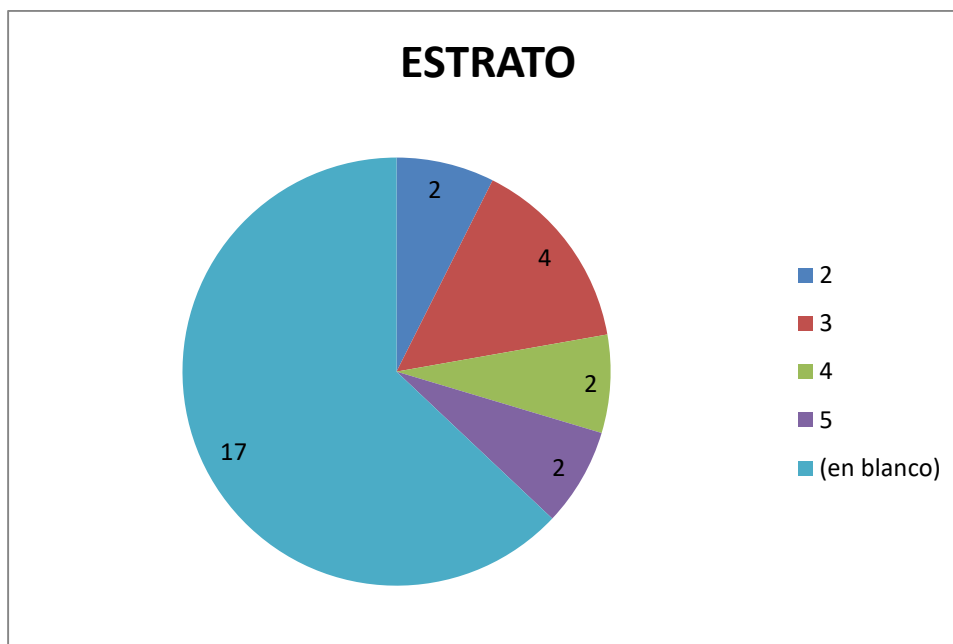


### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 15,10%, cuatro (4) ciudadanos registraron la localidad, con igual número de peticiones.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	2	7,18%
3	4	14,86%
4	2	7,36%
5	2	7,27%
(en blanco)	17	63,32%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>



### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 36,68% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior subió el número de peticionarios que registraron su estrato. El estrato tres (3) fue el que más presento solicitudes.

### TIPO DEL REQUIRENTE



TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	3,70%
Natural	20	73,86%
(en blanco)	6	22,44%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>



### Análisis:

Para este periodo el 73,86% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veinte (20) requerimientos, el 3,70 % con una (1) petición se registró como persona jurídica, el 22,44% de los ciudadanos se registró como anónimos.

### CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	21	77,56%
Anónimo	6	22,44%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de septiembre se registraron veintisiete (27) derechos de petición, se respondió el 26,6 % el 70,4 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta..

Once (11) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de agosto de 2024, bajó el número de traslados.

Una queja y un reclamo se relacionan en el Ítem 3, a la queja se le solicitó aclaración se encuentra dentro de términos de ley para su respuesta, el reclamo se trasladó a la Secretaría De Integración Social

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintiséis (26) en el mes de agosto a veintisiete (27) en el mes de septiembre, 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, Distrito Aeroportuario, Reuso de edificaciones, Actuación Estratégica Zibo, Oferta de Predios, Actuación Estratégica Pieza Rionegro, Actuación Estratégica Calle 72, Actuación Estratégica Campin 7 de Agosto, Estación Calle 26.

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 agosto a ocho (8) días en el mes de septiembre 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