

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

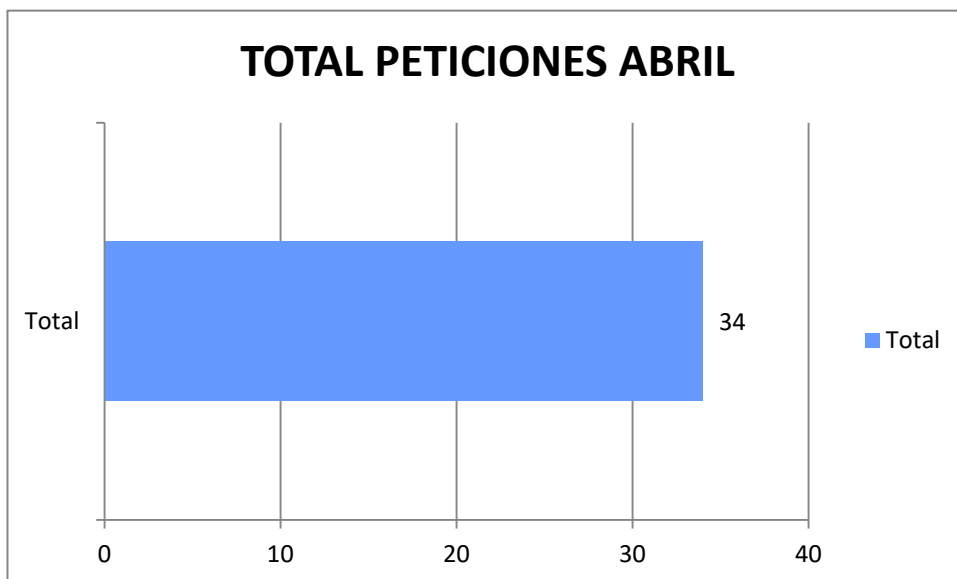
RENOBO

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

INFORME PQRS ABRIL DE 2024

BOGOTÁ, D.C.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN ABRIL DE 2024

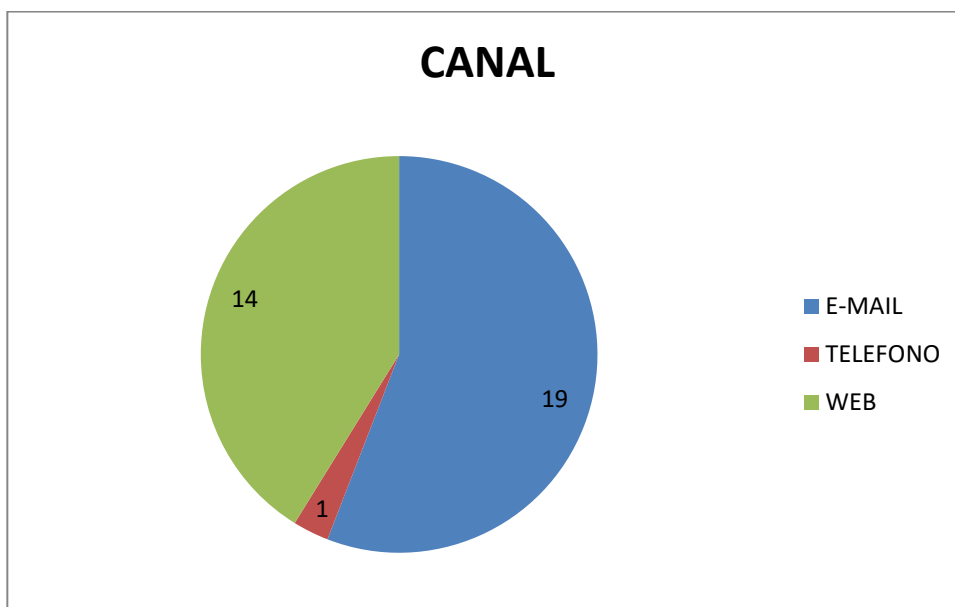


Análisis

En el mes de abril se recibieron treinta y cuatro (34) peticiones, de las cuales ingresaron por La web Catorce (14), por e-mail diecinueve (19) y por teléfono una (1).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	19	55,90%
TELEFONO	1	3,13%
WEB	14	40,97%
Total general	34	100,00%



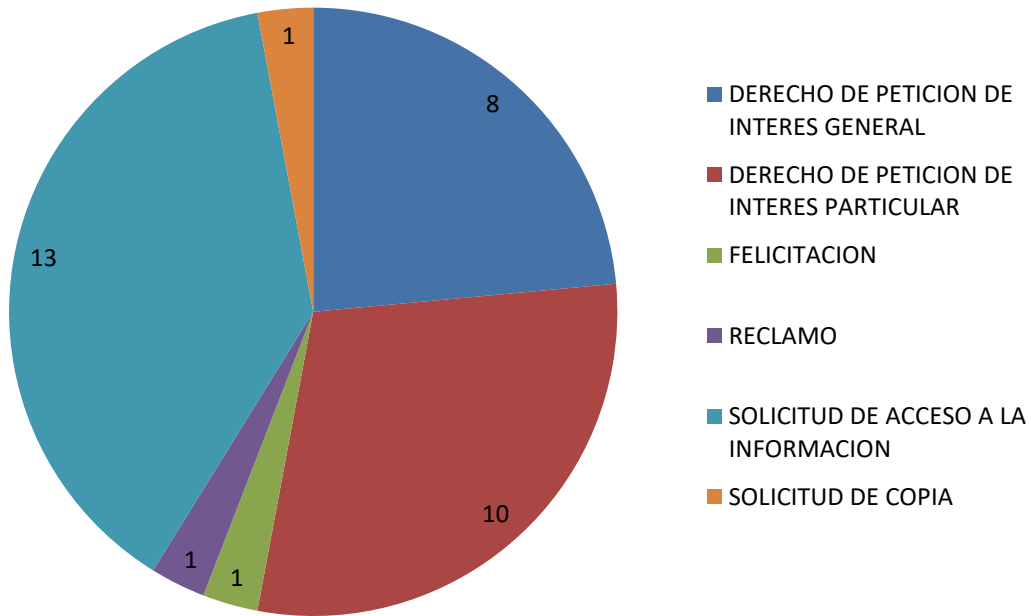
Análisis

Para el mes de marzo el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8	23,76%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	29,29%
FELICITACION	1	3,15%
RECLAMO	1	2,90%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13	38,05%
SOLICITUD DE COPIA	1	2,86%
Total general	34	100,00%

TIPOLOGÍA



Análisis

Para el mes de abril la solicitud de acceso a la información fue la más utilizada por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	1	2,52%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	3,52%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	2	5,79%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	18	56,64%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	4	12,74%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	6	18,78%
Total general	32	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	6,42%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	7,34%
IDRD	1	6,77%
IDU	1	6,11%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	4,47%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	48,25%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	13,33%
SECRETARIA GENERAL	1	7,31%
Total general	15	100,00%

Análisis: Quince (15) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de marzo de 2024, subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

VEEDURÍA CIUDADANA
2264762024

Solicitud reunión con todas las entidades de Bogotá para exponer problemática del sector de la UPZ 54 Marruecos Molinos

Total general: 1

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección de Gestión Contractual	3		3
Dirección de Predios	4	5	9
Dirección Técnica Comercial	1		1
Dirección Técnica de Estructuración de Proyectos		3	3
Gerencia General		1	1
Oficina de Control Interno		1	1
Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales		1	1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	2	3	5
Subgerencia de Gestión Corporativa	2		2
Subgerencia de Gestión Urbana	2	4	6
Total general	14	18	32

Análisis: De treinta cuatro peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 41,17% el 58,83% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

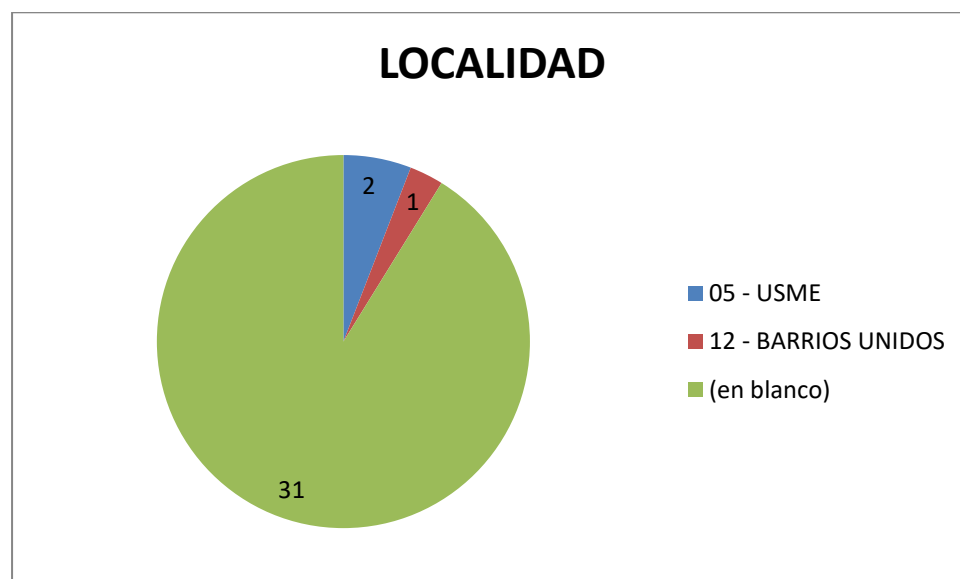
DEPENDENCIAS	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección de Gestión Contractual			9	6	8
Dirección de Predios	7	15	10		12
Dirección Técnica Comercial	9				9
Dirección Técnica de Estructuración de Proyectos		12	9		10
Gerencia General		12			12
Oficina de Control Interno	7				7
Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales	5				5
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		15	9		10
Subgerencia de Gestión Corporativa			8		8
Subgerencia de Gestión Urbana		12	7		9
Total general	7	14	9	6	10

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, subió de ocho (8) días en el mes de marzo a diez (10) días en el mes de abril.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
05 - USME	2	5,80%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,75%
(en blanco)	31	91,44%
Total general	34	100,00%

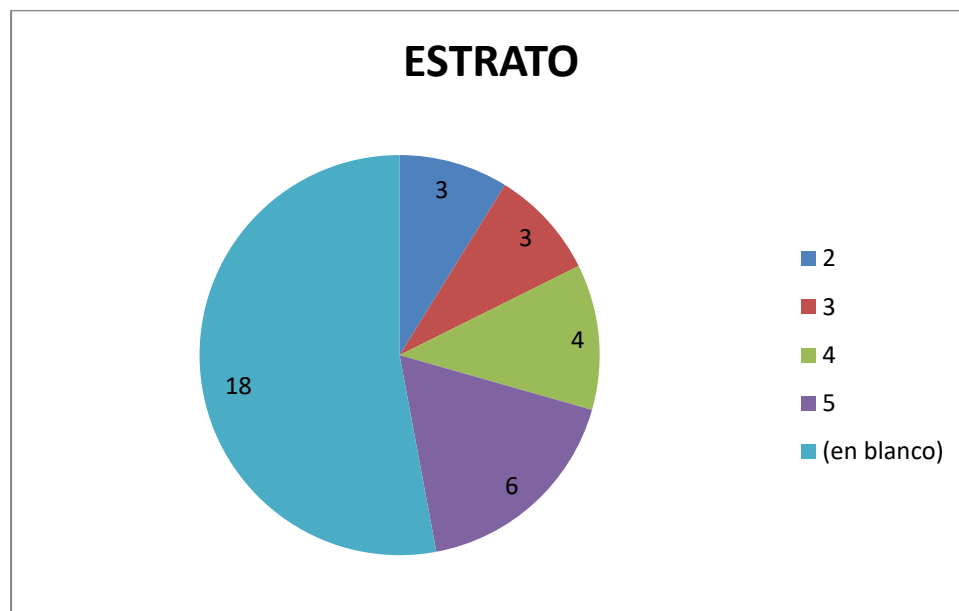


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 8,82% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. La Localidad de Usme fue la que más envió peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	3	8,47%
3	3	8,96%
4	4	12,08%
5	6	18,13%
(en blanco)	18	52,37%
Total general	34	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 47,63% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior bajó el número de peticionarios que registraron su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	3,00%
Natural	27	79,30%
(en blanco)	6	17,70%
Total general	34	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 79,30% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintisiete (27) requerimientos, el 3 % con un (1) requerimiento por persona jurídica, el 17,70% con seis (6) peticiones se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	28	82,30%
Anónimo	6	17,70%
Total general	34	100,00%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de abril se registraron treinta y cuatro (34) derechos de petición, se respondió el 41,17% el 58,83% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

Quince (15) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de marzo de 2024, subió el número de traslados.

El reclamo que se relaciona en el Ítem 3 fue trasladado por competencia a la Secretaría del Hábitat.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veinticuatro (24) en el mes de marzo a treinta y cuatro (34) en el mes de abril, subió ya que en este mes hubo incremento de peticiones que no eran competencia de la Empresa y se debieron trasladar. .

En cuanto a las peticiones de competencia de RENOBO un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos: Cable aéreo San Cristóbal, Distrito Aeroportuario, Estación Metro Calle 26, Alcaldía Local de Los Mártires, Voto nacional – La Estanzuela, Villa Javier, derechos de preferencia y 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 ocho días hábiles, con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión a las respuestas de las solicitudes ciudadanas, subió del ocho (8) días en el mes de marzo a diez (10) días en el mes abril encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Cordialmente,

CAROLINA JARAMILLO RESTREPO
Jefe de Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M. Auxiliar Administrativo 1

Revisó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1

Aprobó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1

