

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

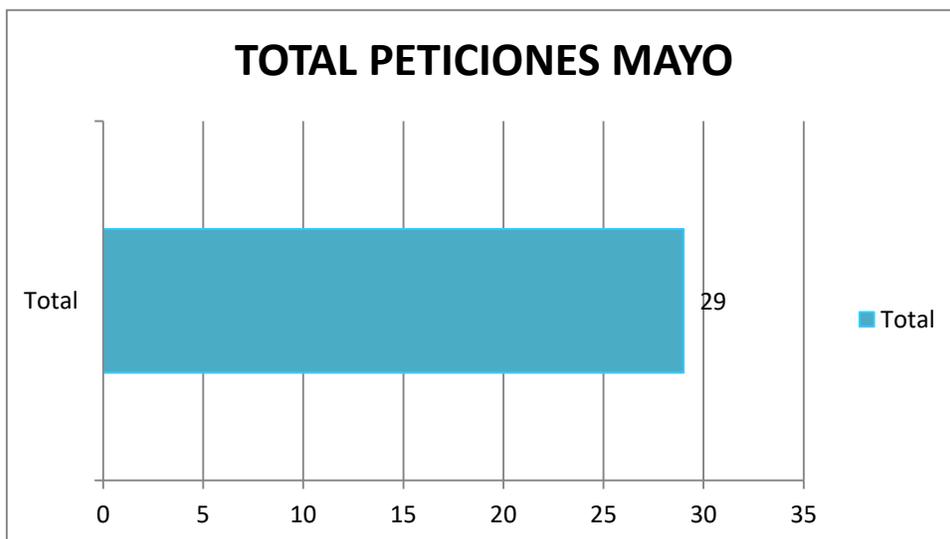
**RENOBO**

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

**INFORME PQRS MAYO DE 2024**

**BOGOTÁ, D.C.**

## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN MAYO DE 2024

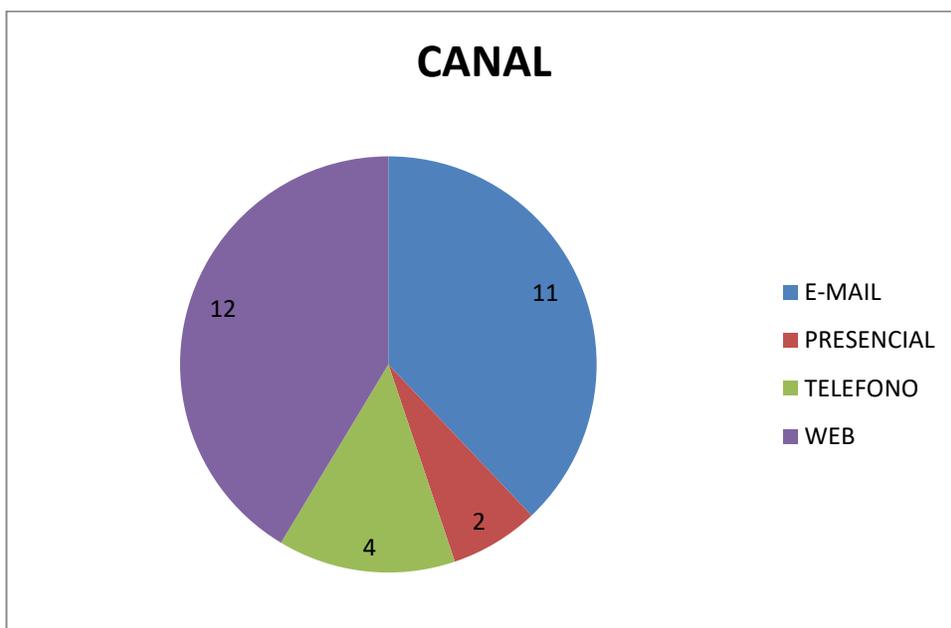


### Análisis

En el mes de mayo se recibieron veintinueve (29) peticiones, de las cuales ingresaron por La web doce (12), por e-mail once (11) por teléfono cuatro (4) y presencial dos (2).

### CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	11	37,73%
PRESENCIAL	2	6,89%
TELEFONO	4	14,35%
WEB	12	41,03%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

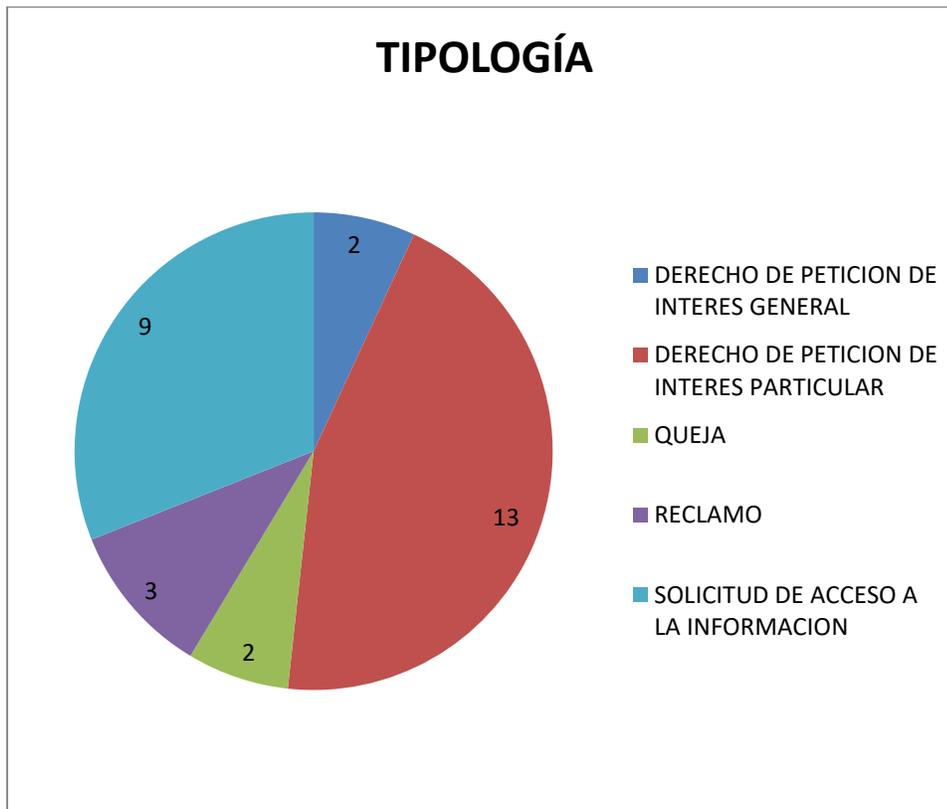


### Análisis

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

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	7,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13	43,88%
QUEJA	2	7,10%
RECLAMO	3	10,62%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9	31,41%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



#### Análisis

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

Para el mes de mayo el

#### 4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	7	17,06%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	2,50%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	6	14,75%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	17	40,64%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	4,81%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	8	20,25%
<b>Total general</b>	<b>41</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
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	8,23%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	8,31%
IDU	1	8,39%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	25,45%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	8,03%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	16,49%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	16,05%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	9,05%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Doce (12) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de abril de 2024, bajó 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
Dirección De Gestión Contractual	4	2	6
Dirección De Predios	6	3	9
Dirección Técnica Comercial	3		3
Oficina Asesora de Comunicaciones	1		1
Oficina De Control Disciplinario Interno	1		1
Oficina De Participación Ciudadana y Asuntos Sociales	2	1	3
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	6	7
Subgerencia De Ejecución De Proyectos	1		1
Subgerencia de Gestión Corporativa	3		3
Subgerencia de Gestión Urbana	3	3	6
Subgerencia De Planeamiento Y Estructuración	1		1
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>41</b>

**Análisis:** De veintinueve (29) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 89,65% el 10,35% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

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

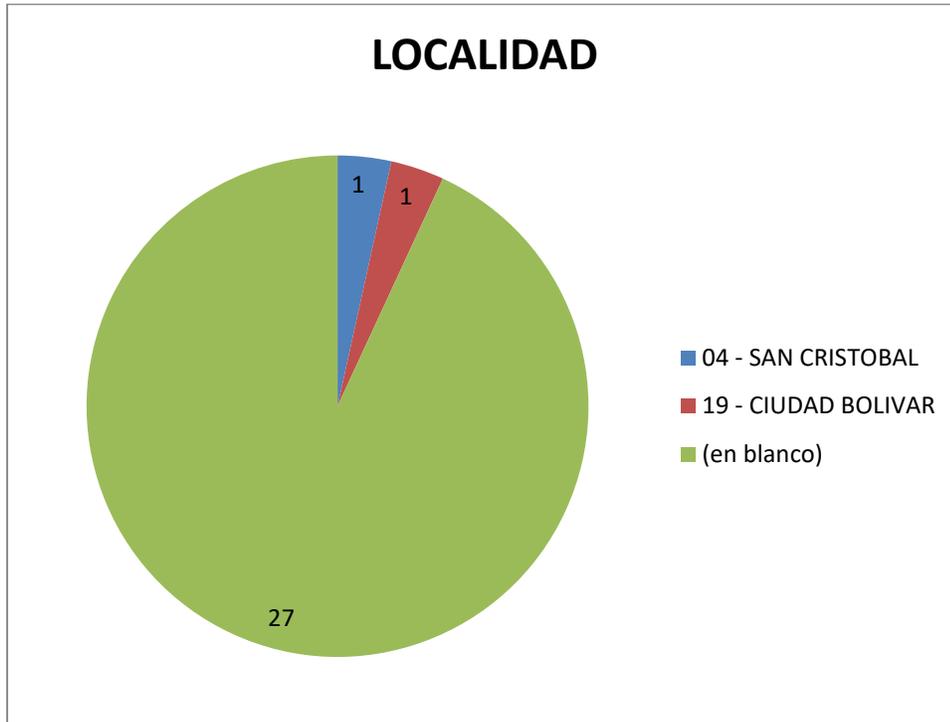
DEPENDENCIAS	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección de Gestión Contractual			8		8	8
Dirección de Predios			8		9	8
Dirección Técnica Comercial		12	8			9
Oficina Asesora de Comunicaciones				10		10
Oficina de Control Disciplinario Interno	6					6
Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales			8	10		8
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		11	14		8	11
Subgerencia de Ejecución de Proyectos					2	2
Subgerencia de Gestión Corporativa			8			8
Subgerencia de Gestión Urbana			12		4	7
Subgerencia de Planeamiento y Estructuración				9		9
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

### Análisis:

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

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
04 - SAN CRISTOBAL	1	3,48%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	3,41%
(en blanco)	27	93,11%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

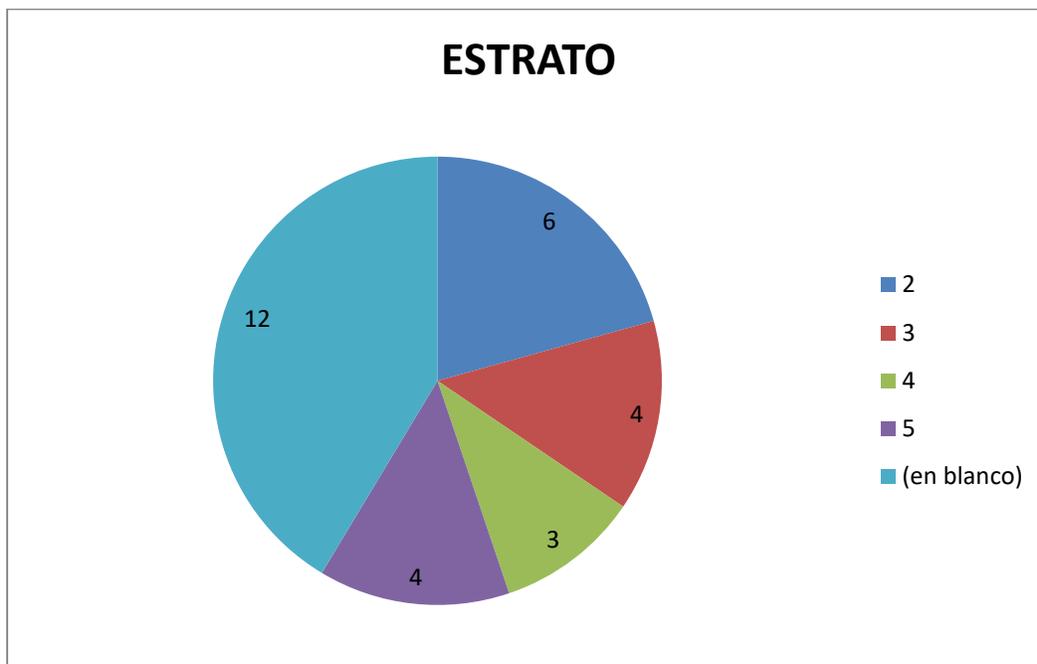


### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 6,89% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

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

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	6	20,88%
3	4	13,78%
4	3	10,35%
5	4	14,01%
(en blanco)	12	40,99%
<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 59,01% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior subió el número de peticionarios que registraron su estrato. El estrato 2 fue el que más presento solicitudes.

#### TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	26	89,91%
(en blanco)	3	10,09%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



### Análisis:

Para este periodo el 89,91% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintiséis (26) requerimientos, el 10,09 % con tres (3) se registraron como anónimos.

### CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	26	89,91%
Anónimo	3	10,09%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de mayo se registraron veintinueve (29) derechos de petición, se respondió el 89,65% el 10,35% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

Doce (12) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de abril de 2024, bajó el número de traslados.

Los reclamos que se relacionan en el Ítem 3, dos fueron trasladados por competencia a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB y a la Secretaría de Gobierno, el otro fue respondido por la Oficina Asesora de Relacionamento de Comunicaciones. Las dos quejas fueron trasladadas a la Secretaría del Hábitat y a la Secretaría de Movilidad respectivamente.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de treinta y cuatro (34) en el mes de abril a veintinueve (29) en el mes de mayo, 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: Estación Central, Predio el Pulpo, Cable aéreo Potosí, Distrito Aeroportuario, Renacer Central, Voto Nacional – La Estanzuela, Cable aéreo San Cristóbal, San Victorino, Cumplimiento de la obligación VIS -VIP mediante pago compensatorio, 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, bajó de diez (10) días en el mes abril a ocho (8) días en el mes de mayo 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

