

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

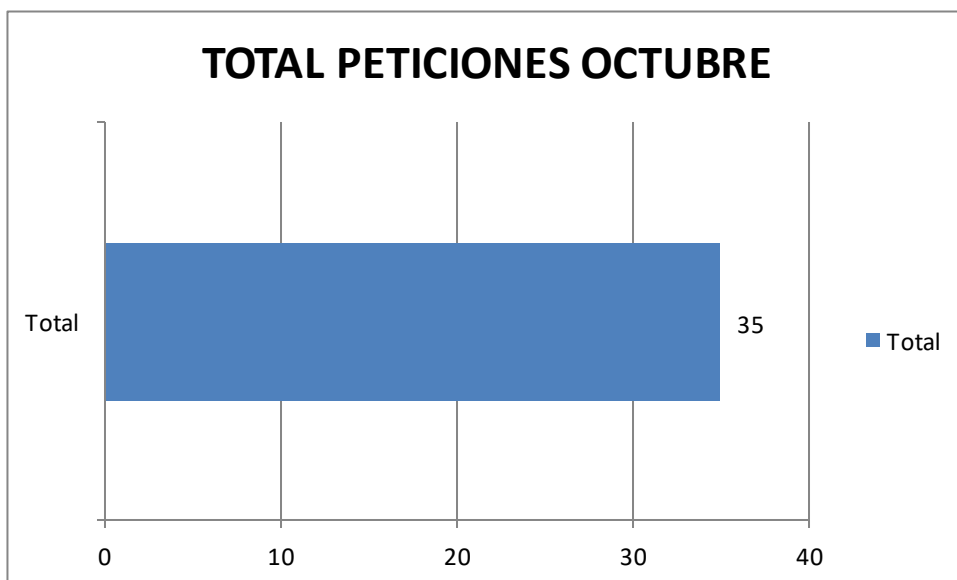
RENOBO

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

INFORME PQRS OCTUBRE DE 2024

BOGOTÁ, D.C.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN OCTUBRE DE 2024

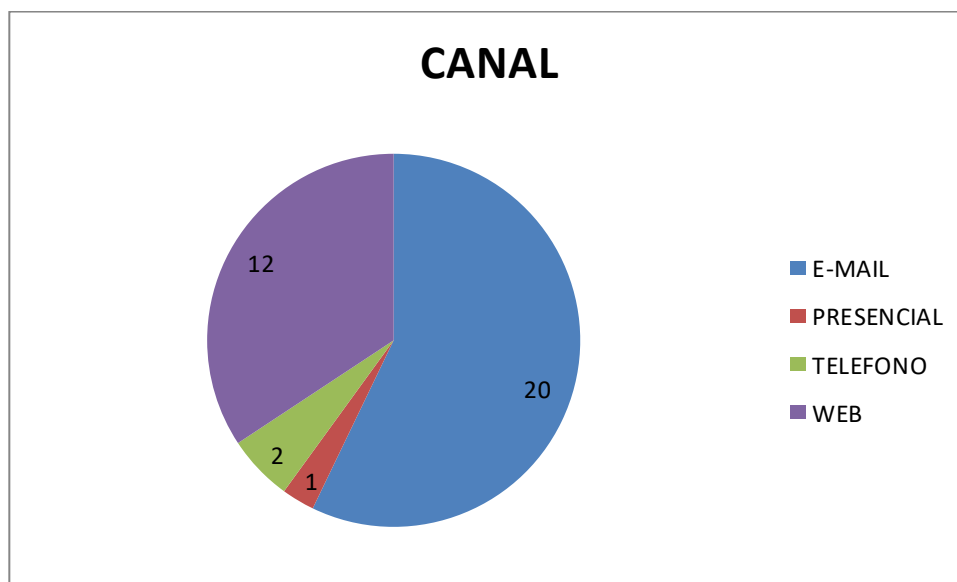


Análisis

En el mes de octubre se recibieron treinta y cinco (35) peticiones, de las cuales ingresaron por La web doce (12), por e-mail veinte (20), telefónica dos (2) y presencial una (1).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	20	57,31%
PRESENCIAL	1	2,71%
TELEFONO	2	5,58%
WEB	12	34,40%
Total general	35	100,00%

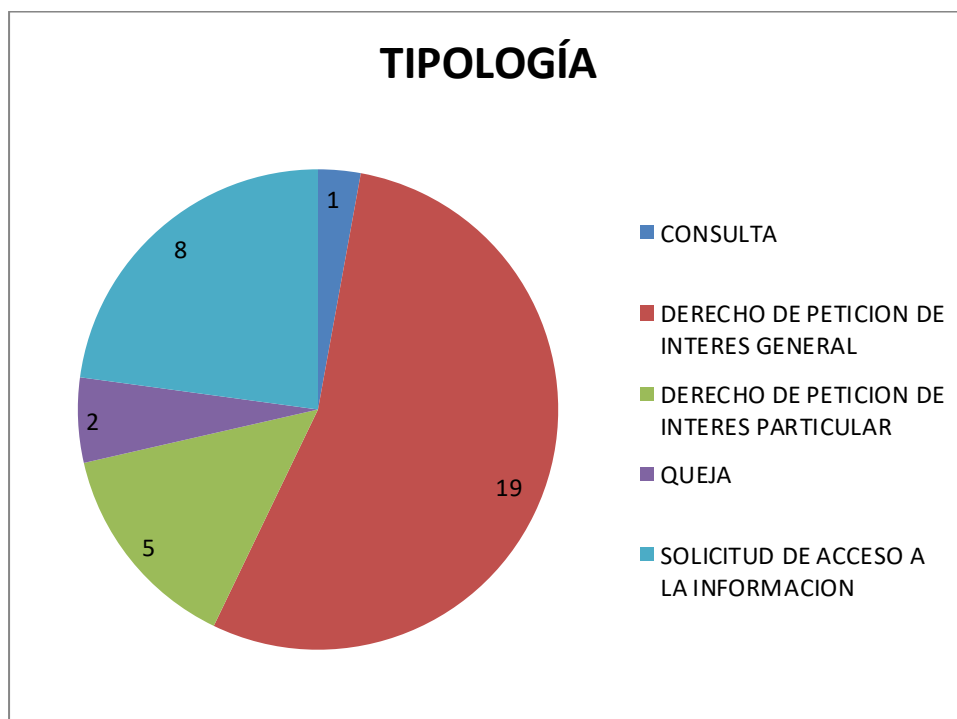


Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	2,95%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19	54,65%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	5	14,02%
QUEJA	2	5,70%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	22,68%
Total general	35	100,00%



Análisis

Para el mes de octubre el derecho de petición de interés general fue el más utilizado por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	11	24,38%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	5	11,50%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	24	54,73%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	4,84%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	2,29%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2,26%
Total general	44	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
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	6,00%
ENTIDAD NACIONAL	1	6,02%
IDU	2	11,32%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	23,15%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	17,63%
SECRETARIA DEL HABITAT	6	35,88%
Total general	17	100,00%

Análisis: Diecisiete (17) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre de 2024, subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

4339332024

A RENOBO DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION DE LOS DOCUMENTOS Y EL ESTADO DE LOS PROCESOS TRAMITES EN CURSO DE LAS ACTUACIONES ESTRATEGICAS PRIORIZADAS QUE AFECTAN TOTAL O PARCIALMENTE A LA LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS SIENDO ESTAS RIO NEGRO CALLE 72 CHAPINERO Y CAMPIN -7 DE AGOSTO POT 555-2021 Y ADICIONALMENTE EL PLAN PARCIAL CALLE 72

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION	1		1
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1		1
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	4	10	14
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	6	8	14
GERENCIA GENERAL	1	1	2
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1		1
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES		2	2
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS	3	5	8

SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION		1	1
Total general	17	27	44

Análisis: De treinta y cinco (35) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 48,57 el 51,43 se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

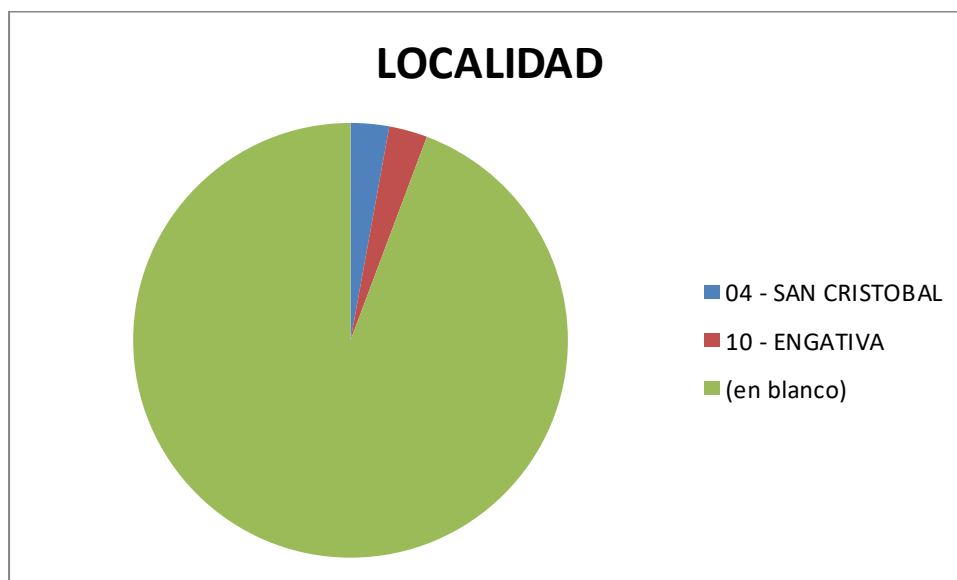
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION DE CONTRATACION				5	5
DIRECCION TECNICA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS				10	10
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL		6	12		11
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA		9	11	8	9
GERENCIA GENERAL				8	8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		5			5
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES		9	7		8
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		6	11	8	10
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	12				12
Total general	12	8	11	8	10

Análisis:

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

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,78%
10 - ENGATIVA	1	2,72%
(en blanco)	33	94,50%
Total general	35	100,00%

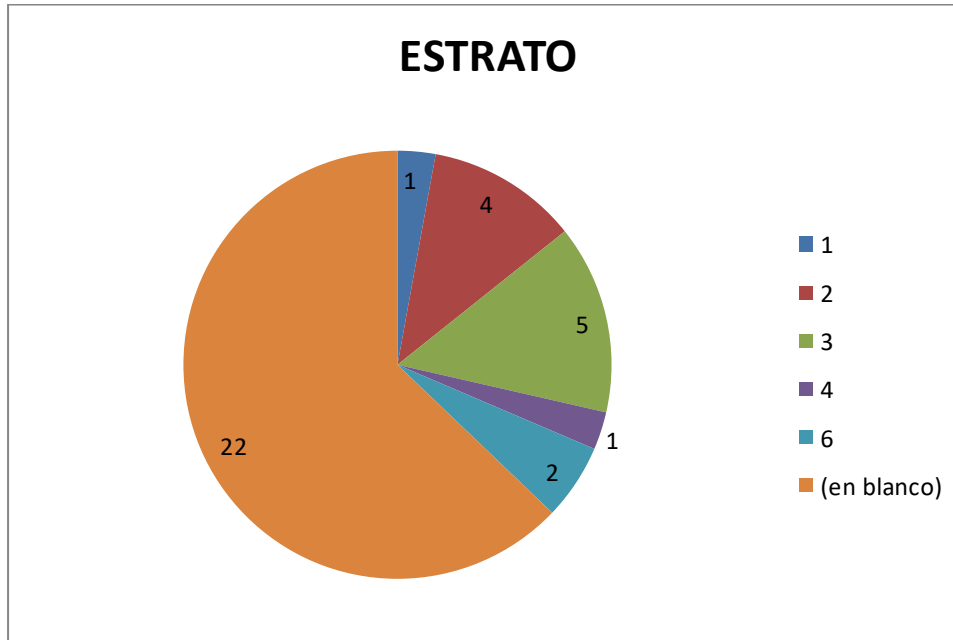


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 5,71 %, dos (2) ciudadanos registraron la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	2,93%
2	4	11,15%
3	5	14,40%
4	1	2,72%
6	2	5,85%
(en blanco)	22	62,95%
Total general	35	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 37,05% 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 REQUERENTE

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	3	8,43%
Natural	28	80,09%
(en blanco)	4	11,49%
Total general	35	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 80,09% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintiocho (28) requerimientos, el 8,43 % con tres (3) peticiones se registró como persona jurídica, el 11,49% de los ciudadanos se registró como anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	31	88,51%
Anónimo	4	11,49%
Total general	35	100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de octubre se registraron treinta y cinco (35) derechos de petición, se respondió el 48,57 el 51,43 se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta. Diecisiete (17) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre de 2024, subió el número de traslados. Dos quejas se relacionan en el ítem 3, una fue trasladada a la Secretaría de Gobierno y la otra a la Secretaría del Hábitat, En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintisiete (27) en el mes de septiembre a treinta y cinco (35) en el mes de octubre, 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: Centro Internacional de comercio San Victorino, Actuación Estratégica Rionegro, Cable Aéreo San Cristóbal, Plan Parcial Centro San Bernardo, Distrito aeroportuario, Usme Tres Quebradas, Cable aéreo Potosí, Parque Residencial y Comercial Victoria, Reuso de edificaciones, CHSJD, San Bernardo Tercer Milenio, Oferta de predios, Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana, Provisión VIS – VIP, 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, subió de ocho (8) días en el mes septiembre a diez (10) días en el mes de octubre 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

Aprobó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1