

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

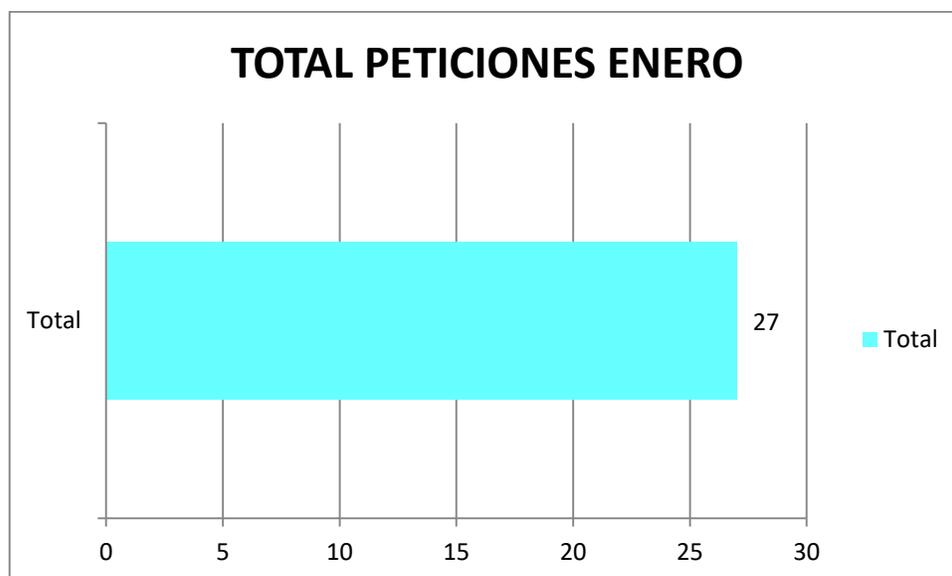
RENOBO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ENERO DE 2024

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN ENERO DE 2024

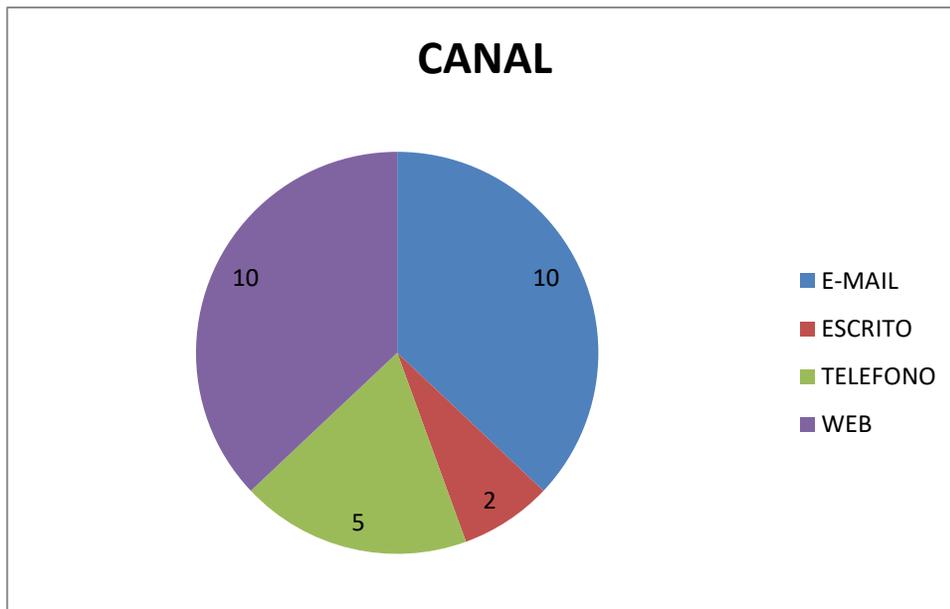


Análisis

En el mes de enero se recibieron veintisiete (27) peticiones, de las cuales ingresaron por la web diez (10), por e-mail diez (10), por escrito dos (2), y por teléfono cinco (5).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	10	36,14%
ESCRITO	2	7,70%
TELEFONO	5	21,03%
WEB	10	35,13%
Total general	27	100,00%

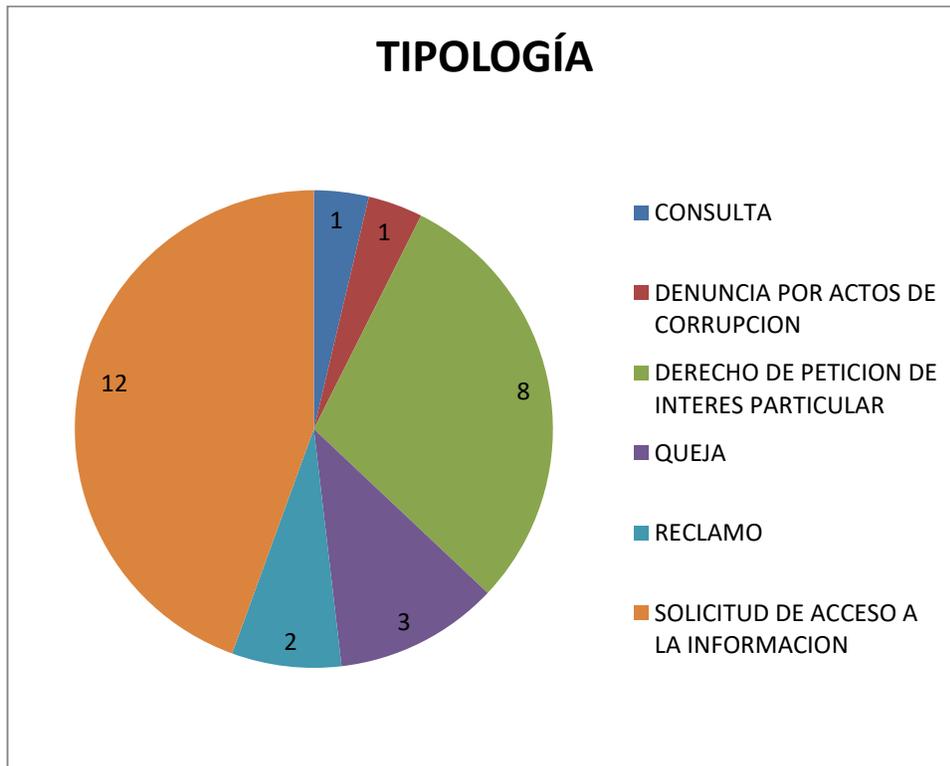


Análisis

Para el mes de enero el canal e-mail y el web fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	3,70%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	4,10%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	29,16%
QUEJA	3	13,06%
RECLAMO	2	4,41%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12	45,56%
Total general	27	100,00%



Análisis

Para el mes de enero 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	5	17,93%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	8,79%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	17	46,69%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	4,27%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	4,46%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	3	13,14%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	4,23%

VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,50%
Total general	31	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	0,08%
CATASTRO	1	2,32%
IDU	2	10,10%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3,92%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	73,81%
SECRETARIA DE SALUD	2	7,46%
UAESP	1	2,32%
Total general	16	100,00%

Análisis: Dieciséis (16) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de diciembre de 2023, subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

653612024

RADICADO ORFEO N. 20242200004582 REEMPLAZA SDQS 540222024

Esta veeduría advierte que en este caso los administradores de la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C. se extralimitaron en sus funciones y obligaciones legales, incurriendo además en multimillonarios gastos contra el erario para promocionar una marca para "posicionarse dentro del mercado" y con el "objetivo de proteger la imagen corporativa", pero sin estar legalmente facultados para hacerlo.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Control Interno Disciplinario		2	2
Dirección Comercial		1	1
Dirección de Gestión Contractual	1	1	2
Dirección de Predios		5	5
Gerencia de Vivienda		1	1
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Oficina de Gestión Social	1		1
Subgerencia de Gestión Corporativa		4	4
Subgerencia de Gestión Urbana	4	1	5
Subgerencia inmobiliaria	1	6	7
Subgerencia Jurídica	1	1	2
Total general	9	22	31

Análisis: De veintisiete peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 33,33% el 66,67 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

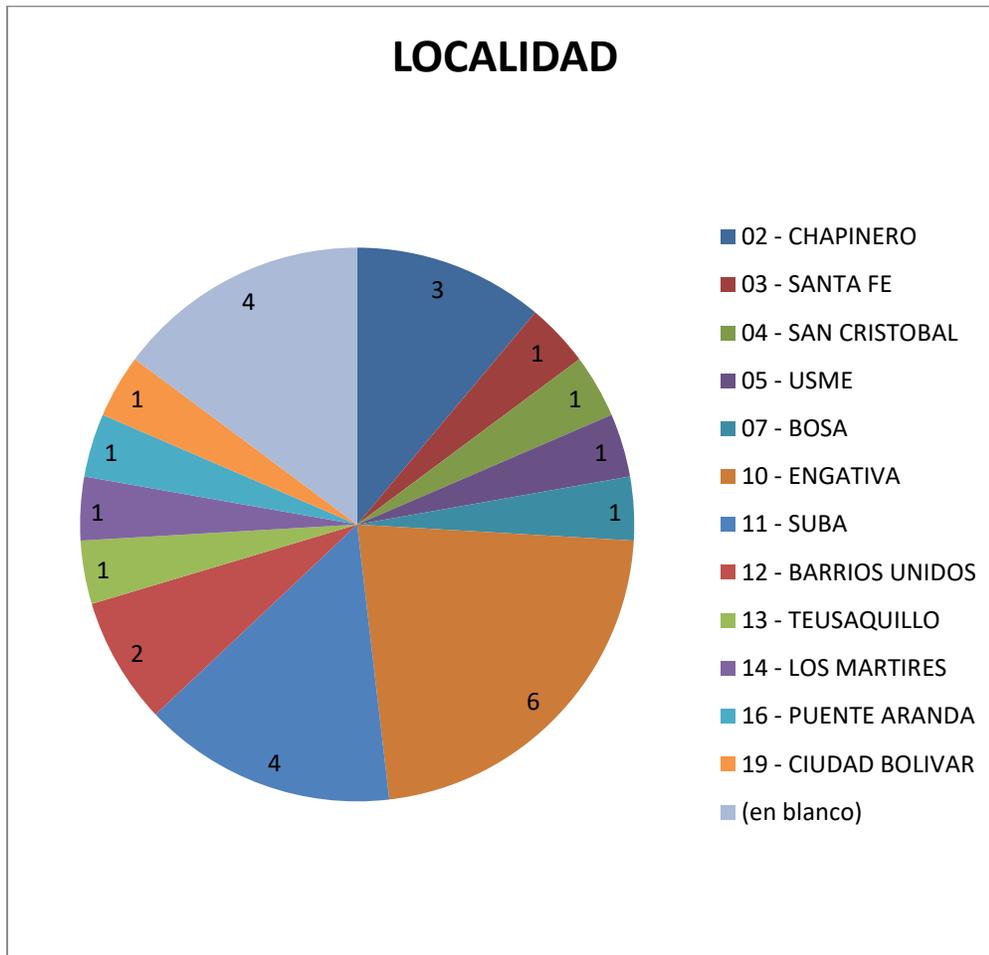
DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Control Disciplinario Interno		7		7
Dirección Comercial		13		13
Dirección de Gestión Contractual	15	13		14
Dirección de Predios	11	6		9
Gerencia de Vivienda			9	9
Oficina de Atención a la Ciudadanía		1		1
Oficina de Gestión Social	3			3
Subgerencia de Gestión Corporativa		10		10
Subgerencia de Gestión Urbana	9		6	6
Subgerencia inmobiliaria	15	15	8	14
Subgerencia Jurídica	6			6
Total general	10	10	7	9

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, se mantuvo igual nueve (9) días en el mes de diciembre y nueve (9) días en el mes de enero.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	3	10,94%
03 - SANTA FE	1	4,35%
04 - SAN CRISTOBAL	1	4,09%
05 - USME	1	4,49%
07 - BOSA	1	3,17%
10 - ENGATIVA	6	24,22%
11 - SUBA	4	13,88%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	8,42%
13 - TEUSAQUILLO	1	3,77%
14 - LOS MARTIRES	1	4,19%
16 - PUENTE ARANDA	1	0,07%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	3,40%
(en blanco)	4	15,00%
Total general	27	100,00%

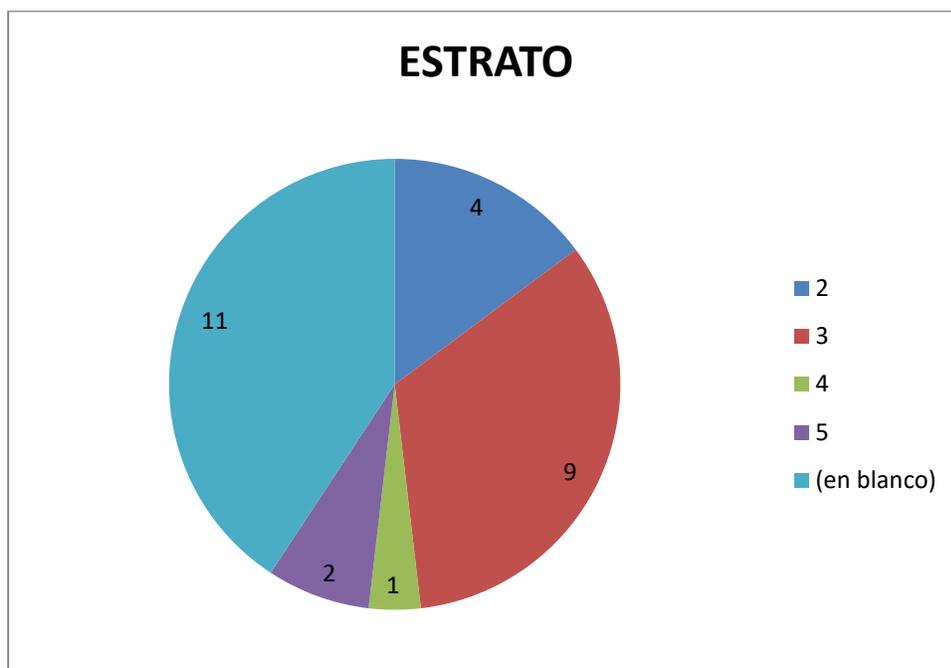


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 85% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. La Localidad de Engativá fue la que más envió peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	4	13,47%
3	9	31,21%
4	1	4,19%
5	2	7,45%
(en blanco)	11	43,68%
Total general	27	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 56,32% 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
Natural	22	79,64%
(en blanco)	5	20,36%
Total general	27	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 79,64% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintidós (22) requerimientos, el 20,36% cinco (5) requerimientos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	22	79,64%
Anónimo	5	20,36%
Total general	27	100,00%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de enero se registraron veintisiete (27) derechos de petición, se respondió el 33,33 el 66,67 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

Dieciséis (16) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de diciembre de 2023, subió el número de traslados.

De las tres quejas, que se relacionan en Tipología, dos (2) fueron trasladadas a La Secretaría de Gobierno por competencia y una (1) se asignó a la Dirección de Predios la cual se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta, se refiere a molestias por cambios de directivos en la Empresa y

demoras en el Proyecto San Bernardo, los dos (2) reclamos se trasladaron por competencia a otras entidades, la denuncia por actos de corrupción se encuentra dentro de términos de Ley para su respuesta.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintiuno (21) en el mes de diciembre a veintisiete (27) en el mes de enero, este es el promedio que suele llegar a la Empresa, en este mes no hubo peticiones de comunidades que son las que aumentan el promedio.

En cuanto a las peticiones de competencia de RENOBO un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos: Distrito Aeroportuario, Ciudadela Educativa y del Cuidado, Estación Metro Calle 26, Voto Nacional – La Estanzuela y Proscenio 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, se mantuvo de nueve (9) días en el mes de diciembre a nueve (9) días en el mes de enero, 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