

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

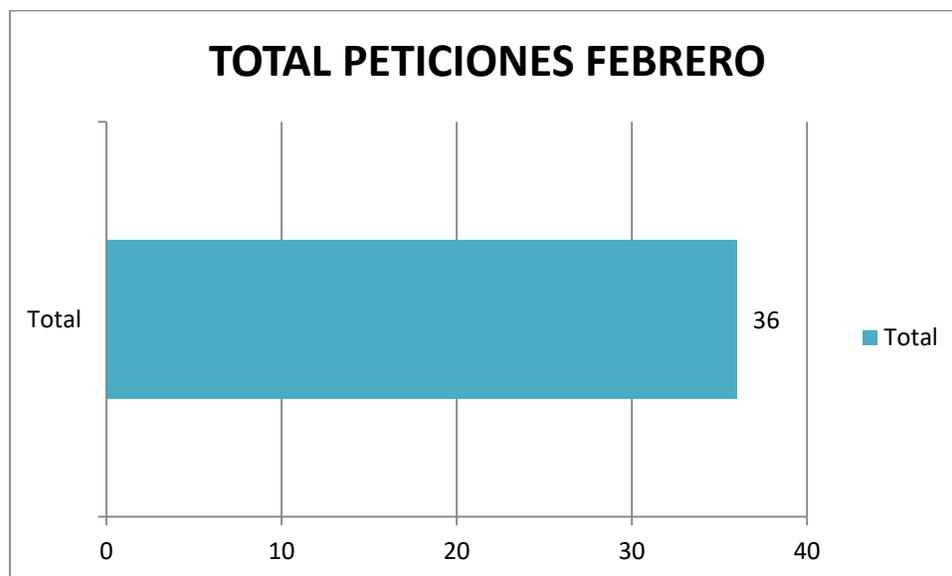
RENOBO

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

INFORME PQRS FEBRERO DE 2024

BOGOTÁ, D.C.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN FEBRERO DE 2024

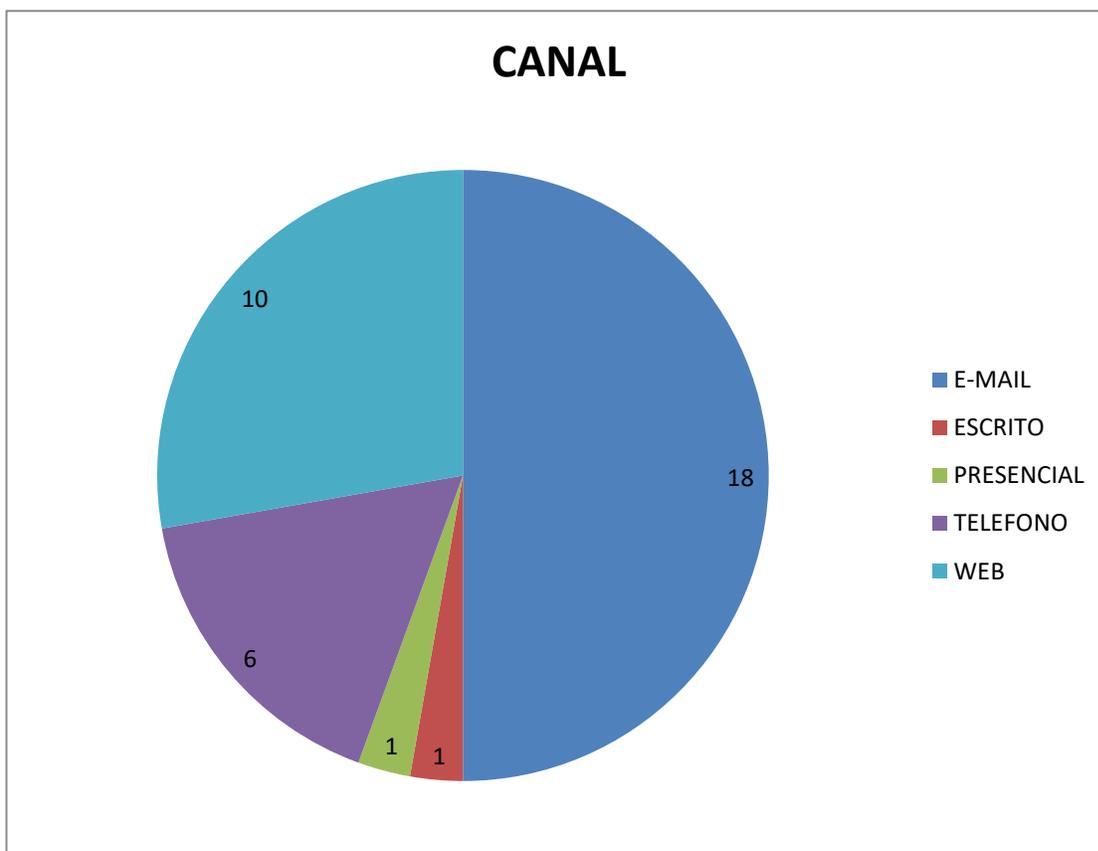


Análisis

En el mes de febrero se recibieron treinta y seis (36) peticiones, de las cuales ingresaron por la web diez (10), por e-mail dieciocho (18), por escrito uno (1) por teléfono seis (6) y por el canal presencial uno (1).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	18	48,73%
ESCRITO	1	3,16%
PRESENCIAL	1	2,63%
TELEFONO	6	17,37%
WEB	10	28,11%
Total general	36	100,00%



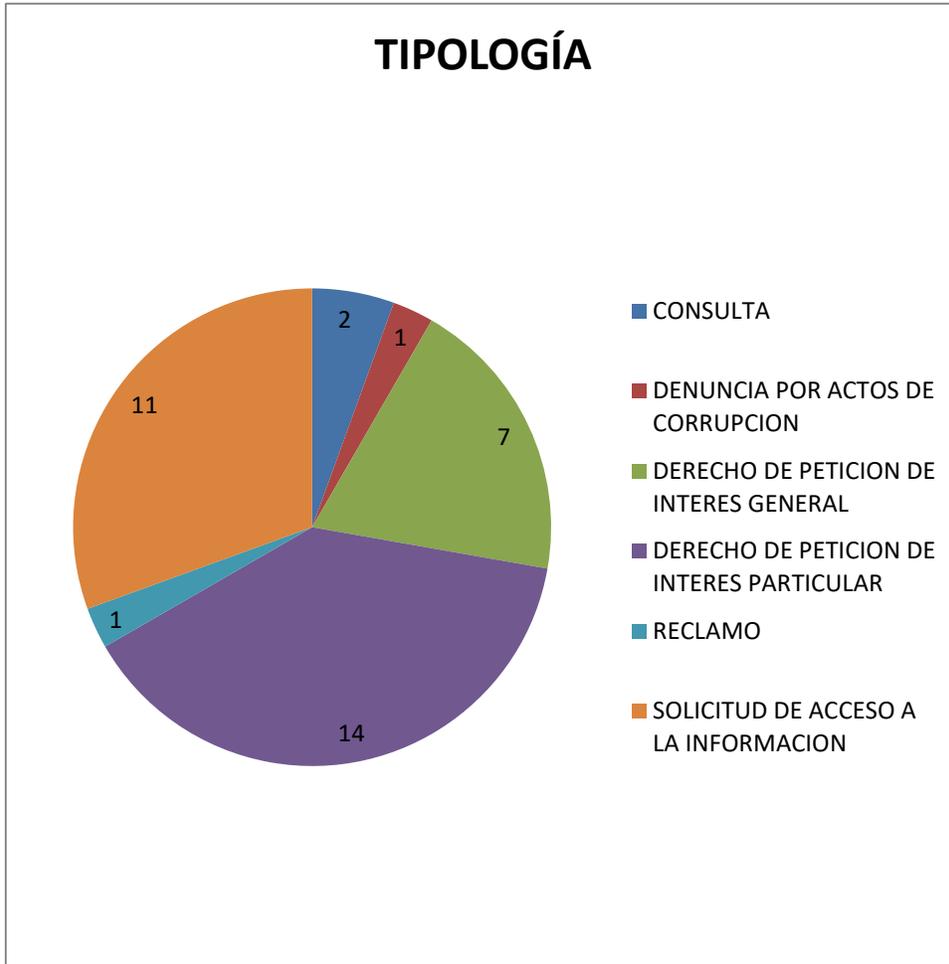
Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

TIPÓLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	5,36%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	3,01%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	19,73%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14	37,53%
RECLAMO	1	2,20%

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11	32,17%
Total general	36	100,00%



Análisis

Para el mes de febrero

la petición de interés particular fue la más utilizada por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	2	4,75%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	4,70%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	4	9,71%

BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	17	65,10%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,35%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	2	4,32%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	3,16%
VEEDURIAS CIUDADANAS	2	5,91%
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
IDU	3	15,31%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	4,55%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	9,88%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	17,85%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	5,69%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	17,04%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	9,76%
SECRETARIA GENERAL	1	5,34%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	4,70%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	9,88%
Total general	19	100,00%

Análisis: Diecinueve (19) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de enero de 2024, subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

VEEDURÍAS CIUDADANAS

862872024

CONTROL PREVENTIVO Y REQUERIMIENTO DE INFORMACION PÚBLICA SOBRE LA GESTION PÚBLICA Y CONTRACTUAL DISTRITO CAPITAL DE BOGOTA.

Total general: 1

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Control Interno Disciplinario	1	1	2
Dirección Comercial	1		1
Dirección de Gestión Contractual	2	1	3
Dirección De Predios	2	2	4
Gerencia de Vivienda		1	1
Oficina de Gestión Social	1	1	2
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1		1
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	3	4
Subgerencia de Gestión Urbana	4	5	9
Subgerencia inmobiliaria	1	3	4
Total general	14	17	31

Análisis: De treinta y seis peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 38,89% el 61,11 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

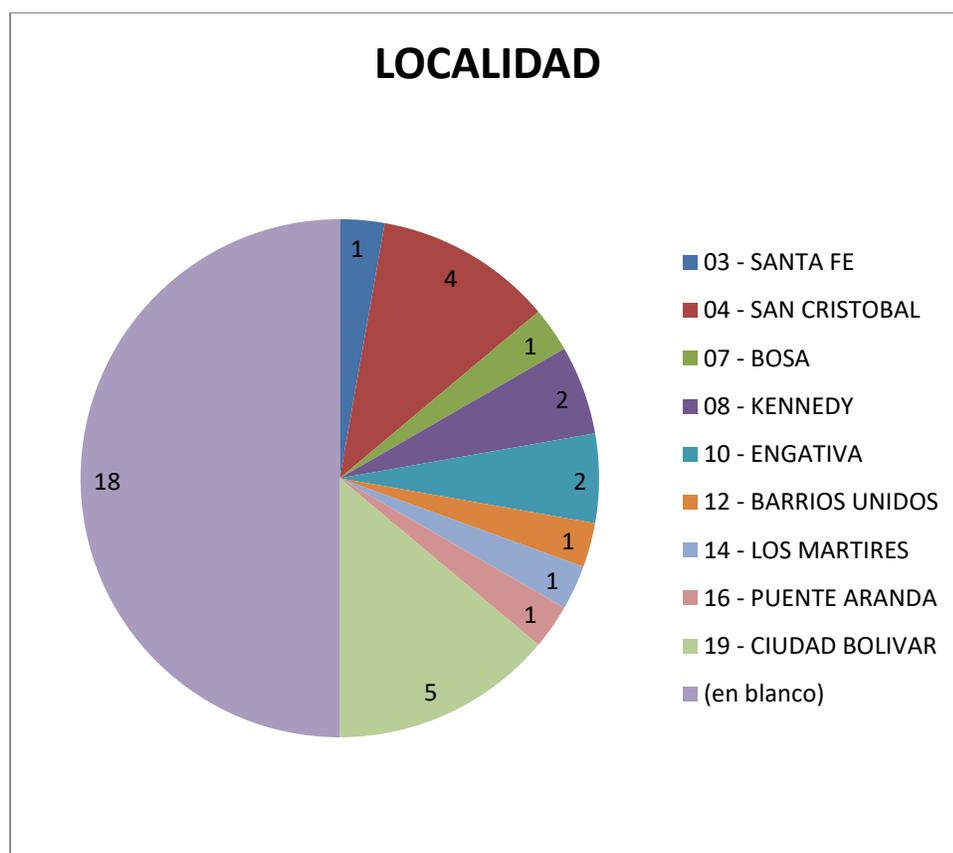
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Control Interno Disciplinario		13		14			14
Dirección Comercial						9	9
Dirección de Gestión Contractual				14			14
Dirección de Predios			10	12	11	9	11
Gerencia de Vivienda				7			7
Oficina de Gestión Social				8			8
Subgerencia Desarrollo de Proyectos						7	7
Subgerencia Gestión Corporativa				9		9	9
Subgerencia de Gestión Urbana	7			13		5	6
Subgerencia inmobiliaria			2	1		8	5
Total general	7	13	6	10	11	7	8

Análisis:

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

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	1	2,23%
04 - SAN CRISTOBAL	4	11,37%
07 - BOSA	1	3,54%
08 - KENNEDY	2	5,46%
10 - ENGATIVA	2	5,88%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,88%
14 - LOS MARTIRES	1	3,08%
16 - PUENTE ARANDA	1	2,20%
19 - CIUDAD BOLIVAR	5	12,69%
(en blanco)	18	50,68%
Total general	36	100,00%

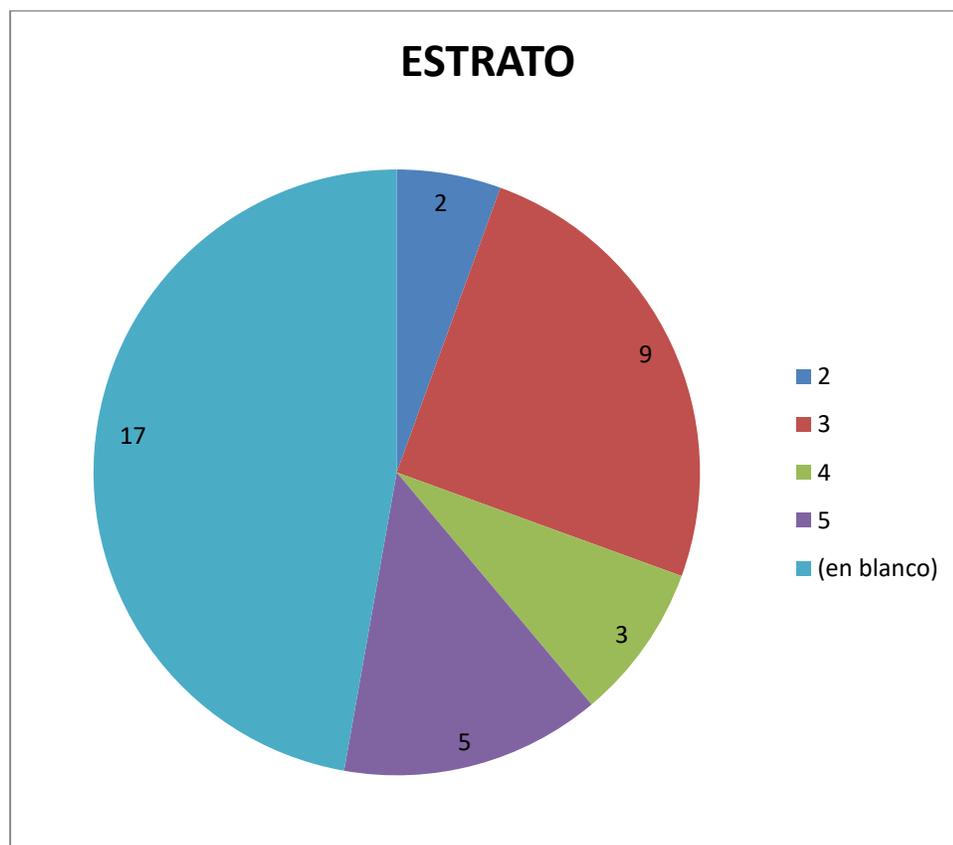


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 49,33% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. La Localidad de Ciudad Bolívar fue la que más envió peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	2	5,88%
3	9	24,73%
4	3	8,23%
5	5	14,44%
(en blanco)	17	46,72%
Total general	36	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 53,28% 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	2	6,04%
Natural	31	84,96%
(en blanco)	3	9,00%
Total general	36	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 84,96% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y un (31) requerimientos, el 6,04% por personas Jurídicas con dos (2) peticiones y el 9% tres (3) requerimientos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	33	91%
Anónimo	3	9%
Total general	36	100,00%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de febrero se registraron treinta y seis (36) derechos de petición, se respondió el 38,89% el 61,11% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

Diecinueve (19) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de enero de 2024, subió el número de traslados.

La Denuncia por acto de corrupción que se relaciona en Tipología, se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta, el reclamo fue trasladado a la Secretaría de Movilidad y al IDU por ser competencia de estas entidades.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintisiete (27) en el mes de enero a treinta y seis (36) en el mes de febrero, se incrementó porque en este mes subieron los traslados por competencia de otras entidades.

En cuanto a las peticiones de competencia de RENOBO un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos: Distrito Aeroportuario, San Bernardo, San Victorino, Cable Aéreo San Cristóbal, Usme Tres Quebradas, Voto Nacional – La Estanzuela, Plan Parcial Calle 72 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 nueve (9) días en el mes de enero a ocho (8) días en el de febrero 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

