

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

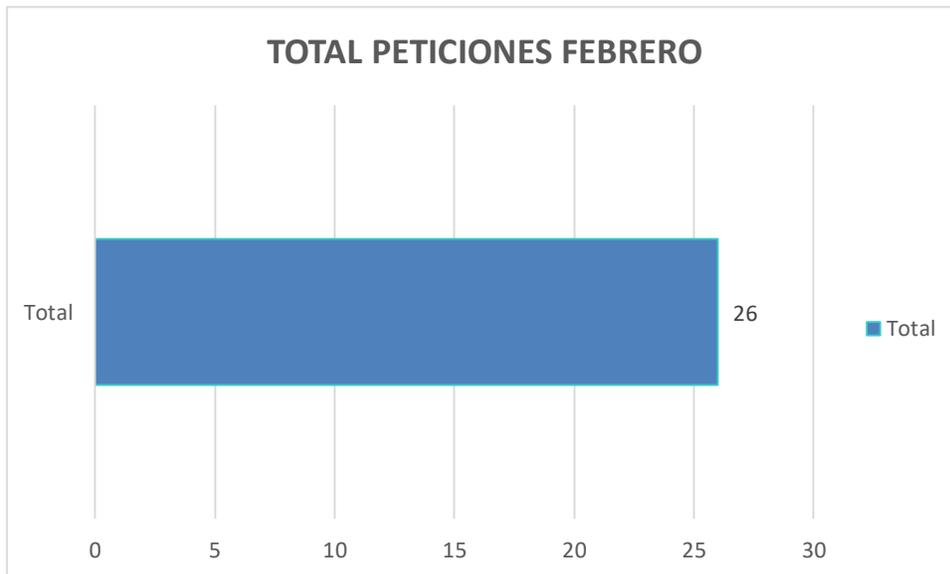
RENOBO

**OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ASUNTOS SOCIALES
ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

INFORME PQRS FEBRERO DE 2025

BOGOTÁ, D.C.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN FEBRERO DE 2025

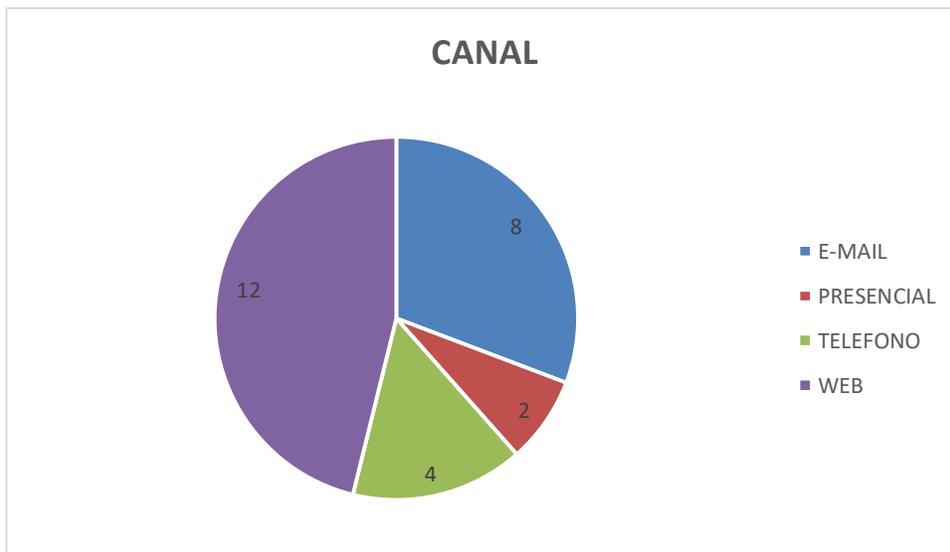


Análisis

En el mes de febrero se recibieron veintiséis (26) peticiones, de las cuales ingresaron por la Web doce (12), por e-mail ocho (8), presencial dos (2) y telefónica cuatro (4).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	8	31,07%
PRESENCIAL	2	9,00%
TELEFONO	4	15,73%
WEB	12	44,19%
Total general	26	100,00%

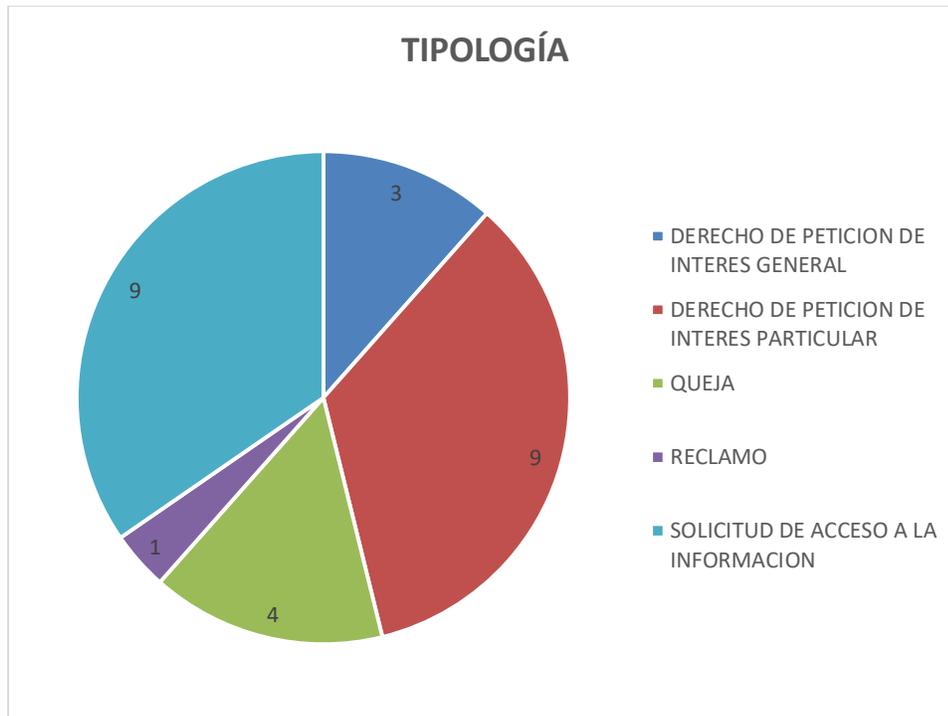


Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	13,91%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9	32,89%
QUEJA	4	14,79%
RECLAMO	1	4,80%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9	33,61%
Total general	26	100,00%



Análisis

Para el mes de febrero el derecho de petición de interés particular y la solicitud de acceso a la información fueron las más utilizadas por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

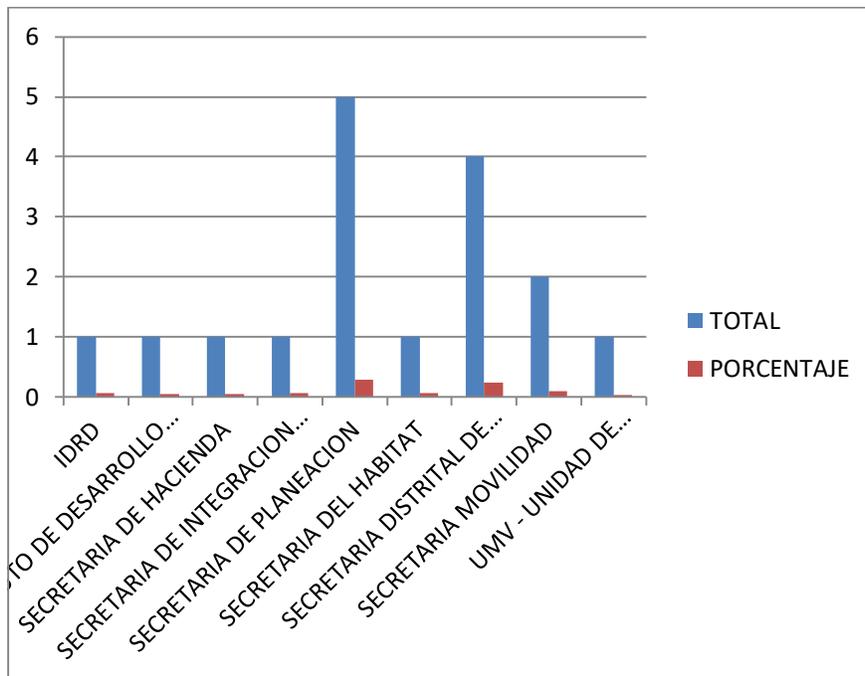
SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	12,20%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	12	61,10%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	2,20%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	5	21,27%
TRAMITE O CELEBRACION DE CONTRATO SIN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES ESENCIALES O LIQUIDACION SIN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES ESENCIALES	2	3,22%
Total general	22	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
IDRD	1	6,97%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	4,71%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	6,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	6,98%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	29,85%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	6,96%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	4	24,68%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	10,15%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	3,70%
Total general	17	100,00%



Análisis: Diecisiete (17) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de enero de 2025, subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Análisis: En el mes de febrero no se presentaron peticiones con el subtema Veeduría Ciudadana.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	1	1	2
DIRECCION DE CONTRATACION	2	3	5
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL	1	1	2
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA	3	1	4
GERENCIA GENERAL	2	1	3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1	1
Oficina de Control Interno		1	1
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS		2	2
Subgerencia de Gestion Corporativa	1		1
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION	1		1
Total general	11	11	22

Análisis: De veintiséis (26) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 42,3 % el 57,7% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCI A POR ACTOS DE CORRUPC ION	DERECH O PETICIO N INTERES GENERA L	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICUL AR	QUEJ A	RECLAM O	SOLICITUD ACCESO INFORMACI ON	Total gener al
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC	28		14	14				19
DIRECCION DE CONTRATACION	28	15		10			8	11
DIRECCION FINANCIERA	28						8	15
DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL				2	10		8	8
DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL			1	5		1	5,5	4
DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA			1	2	2		4	3
GERENCIA GENERAL				8			11	10
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			1	1	1	1	1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	28	15						22
OFICINA DE CONTROL INTERNO	28	13						21
OFICINA JURIDICA							8	8

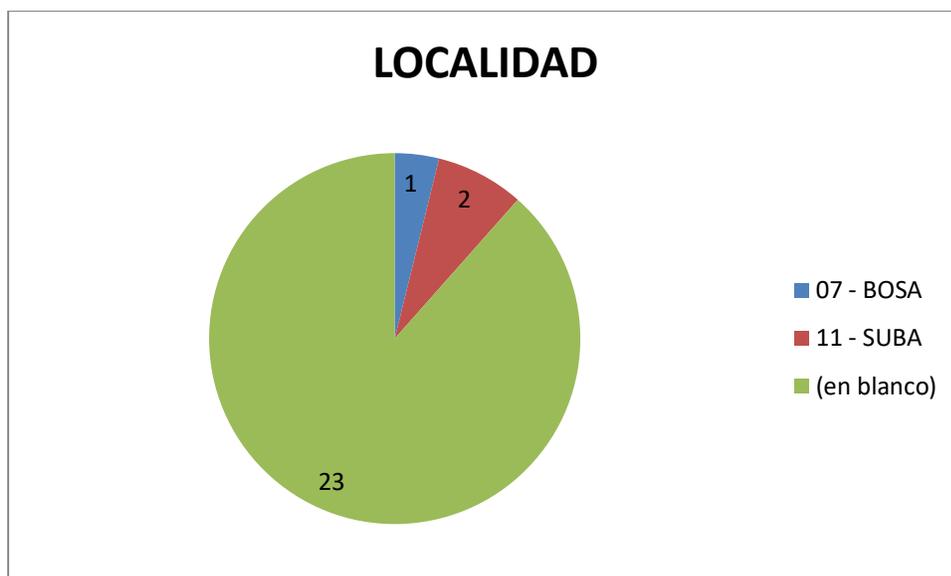
SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS			2	8			7	7
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA				2				2
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION				2			5	5
Total general	28	14	2	4	3	1	4	5

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de ocho (8) días en el mes de enero a cinco (5) días en el mes de febrero.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
07 - BOSA	1	3,68%
11 - SUBA	2	6,97%
(en blanco)	23	89,35%
Total general	26	100,00%

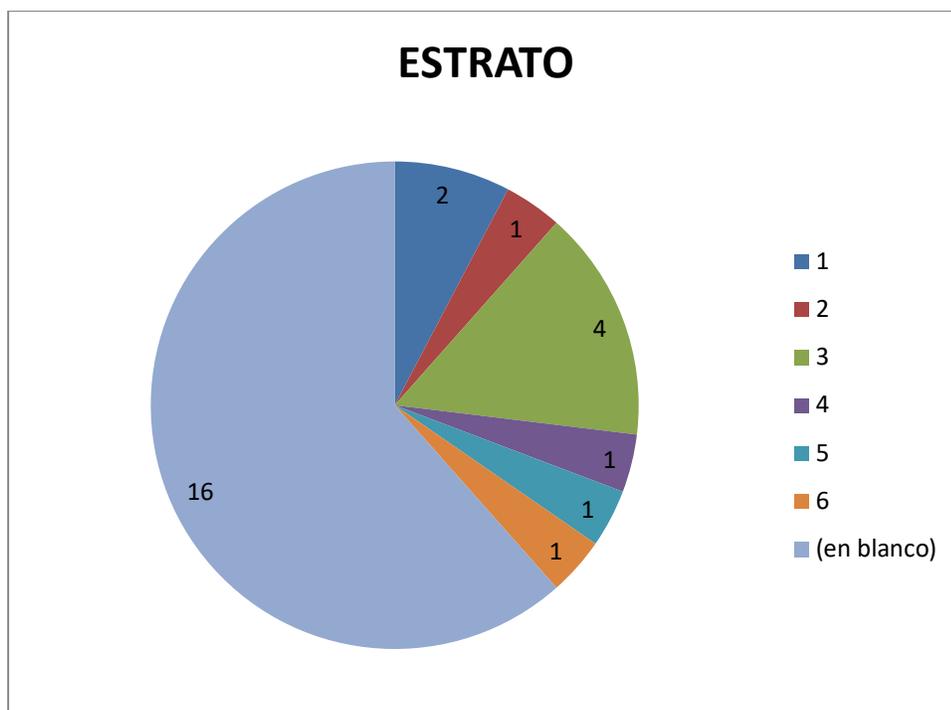


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 10,65% tres (3) ciudadanos registraron la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	7,20%
2	1	3,45%
3	4	13,30%
4	1	4,53%
5	1	3,78%
6	1	3,06%
(en blanco)	16	64,67%
Total general	26	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 35,33% 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 REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Establecimiento comercial	1	3,90%
Jurídica	1	3,80%
Natural	22	83,84%
(en blanco)	2	8,46%
Total general	26	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 83,84% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintidós (22) requerimientos, el 3,80% un (1) ciudadano por persona jurídica, el 3,90% un (1) ciudadano se registró como establecimiento comercial y el 8,46% dos (2) ciudadanos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	
Establecimiento Comercial	Identificado
Jurídica	
Natural	

"En Blanco"	Anónimo
-------------	----------------

Análisis:

Para este periodo el 91,54% de los peticionarios se identificaron, el 8,46% se registró como anónimo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de febrero se registraron veintiséis (26) derechos de petición. De los cuales se dio respuesta al 42,3 %, y el 57,7% 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 enero de 2025, los traslados subieron.

A la Empresa llegaron cuatro quejas y un reclamo relacionados en el Ítem 3. Una fue trasladada a la Secretaria de Movilidad, la segunda a la Secretaría de Gobierno por ser de su competencia, las otras dos quejas las respondió la Dirección Técnica Comercial, se referían a devolución de dineros de Brisas del Tintal.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintiuno (21) en el mes de enero a veintiséis (26) en el mes de febrero. 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 los proyectos: Las Cruces, Estación Metro calle 26, El Edén El Descanso, CHSJD, Brisas del Tintal, Cable aéreo Potosí, Distrito aeroportuario, Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana, Usme 1 y Derecho de preferencia 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 bajó de ocho (8) días en el mes enero a cinco (5) días en el mes de febrero, 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: Armando Fernández Olivella Gestor Sénior III