

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

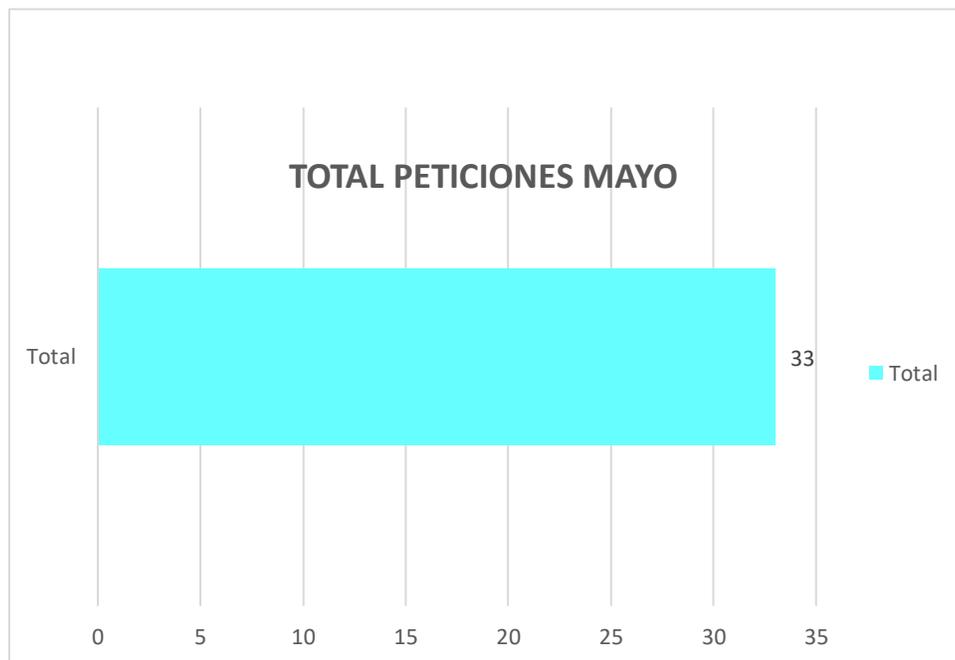
RENOBO

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

INFORME PQRS MAYO DE 2025

BOGOTÁ, D.C.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN MAYO DE 2025

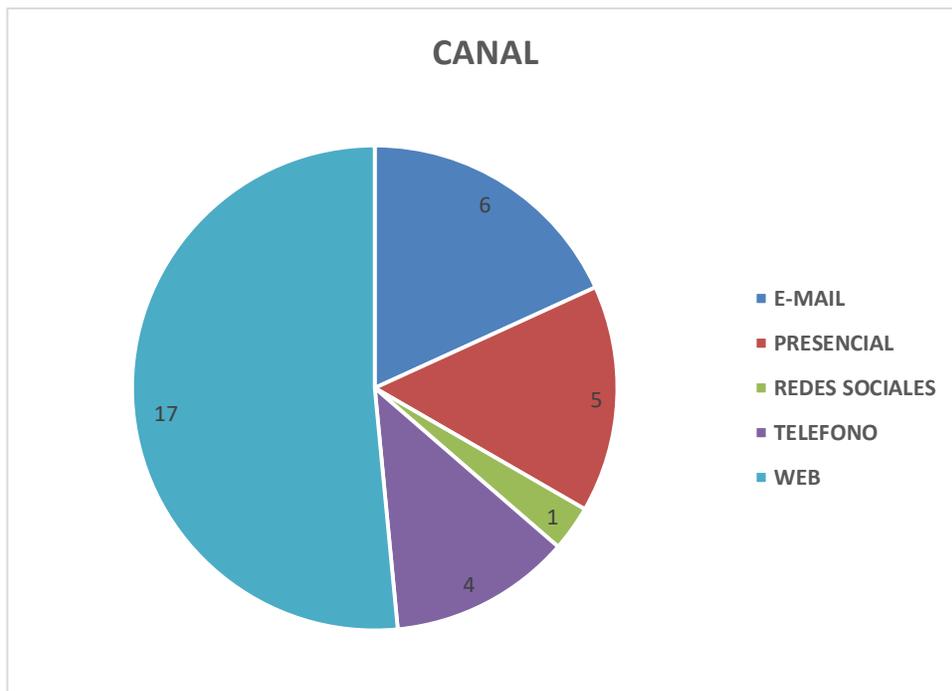


Análisis

En el mes de mayo se recibieron treinta y tres (33) peticiones, de las cuales ingresaron por el canal Web diecisiete (17), por e-mail seis (6), por el canal telefónico cuatro (4), por el canal presencial cinco (5) y por redes sociales uno (1).

CANALES DE INTERACCIÓN

| CANAL | TOTAL | PORCENTAJE |
|----------------------|-----------|----------------|
| E-MAIL | 6 | 17,61% |
| PRESENCIAL | 5 | 14,70% |
| REDES SOCIALES | 1 | 3,11% |
| TELEFONO | 4 | 11,73% |
| WEB | 17 | 52,86% |
| Total general | 33 | 100,00% |

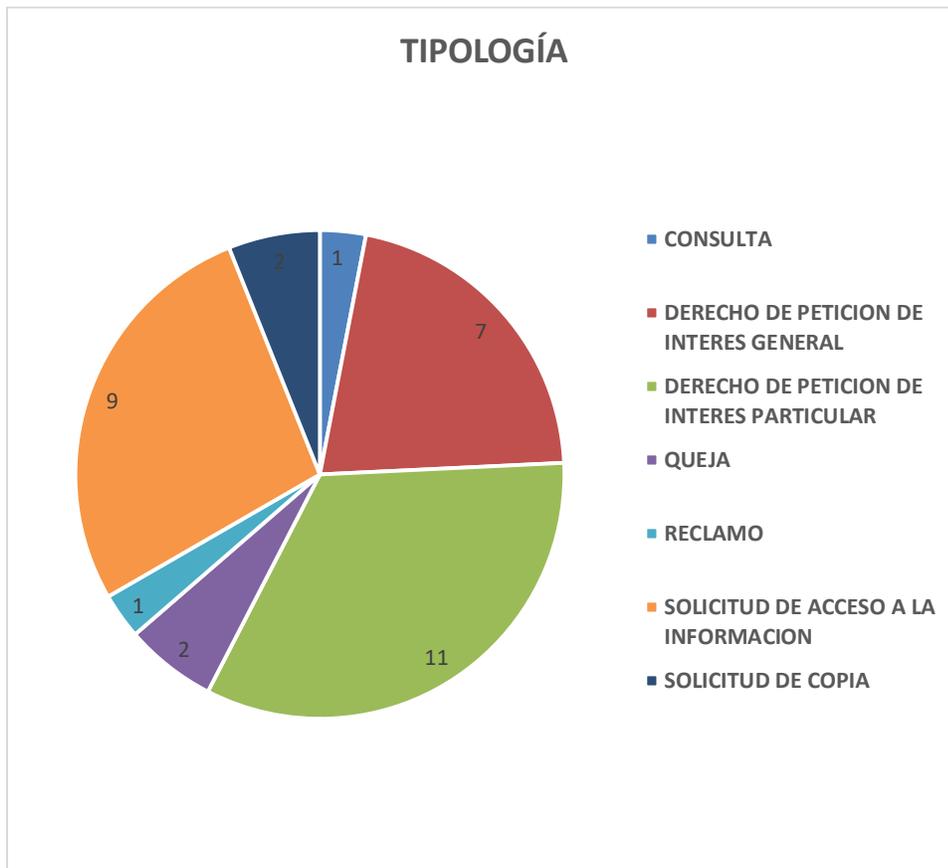


Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

| TIPOLOGÍA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|-----------|----------------|
| CONSULTA | 1 | 3,36% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 7 | 20,92% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 11 | 33,63% |
| QUEJA | 2 | 6,69% |
| RECLAMO | 1 | 2,87% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 9 | 26,85% |
| SOLICITUD DE COPIA | 2 | 5,68% |
| Total general | 33 | 100,00% |



Análisis

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

4. SUBTEMAS

| SUBTEMAS | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|-------|------------|
| ¿OTRO? RELACIONE CUAL EN EL CAMPO OBSERVACIONES | 1 | 2,36% |
| ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS | 1 | 2,62% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 1 | 2,66% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS | 5 | 13,26% |
| BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS | 16 | 40,11% |
| CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 1 | 2,09% |

| | | |
|---|-----------|----------------|
| PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 2 | 5,09% |
| POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION | 9 | 21,51% |
| TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS | 3 | 7,44% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 1 | 2,85% |
| Total general | 40 | 100,00% |

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, comercialización de proyectos.

Se relaciona un subtema: *¿Otro? Relacione cual, en el campo de observaciones, esto se debe a las actualizaciones que se le están haciendo al Sistema para enlazar las peticiones por el Web Services.*

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| ENTIDAD | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|-----------|----------------|
| EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP | 1 | 5,32% |
| EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A. | 1 | 5,79% |
| ENEL COLOMBIA S.A. ESP | 1 | 5,32% |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU | 1 | 5,76% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE | 2 | 10,65% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 1 | 5,31% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | 4 | 20,89% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION | 5 | 25,78% |
| SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT | 1 | 4,92% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD | 1 | 4,93% |
| VANTI S.A. ESP | 1 | 5,32% |
| Total general | 19 | 100,00% |



Análisis: Diecinueve (19) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de marzo de 2025, subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

VEEDURIAS CIUDADANAS No. De petición

2458092025

BUENOS DIAS, AUNQUE EN ESTE CANAL NOS TIENEN VARIAS RESPUESTAS PENDIENTES NOS ATREVEMOS A HACER PREGUNTA. ¿LAS ESTACIONES DE LA LINEA 1 SON AIM...? DE SERLO ESTAN COBIJADAS POR EL DECRETO 062-2025 ...CORRESPONDE A METRO EL DESARROLLO DE LA MISMAS O ESTA A CARGO DEL OPERADOR LAS QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DE UNA A.E. TIENEN UN MARCO NORMATIVO DIFERENTE.... GRACIAS EN LO QUE RESPECTA A LA LINEA 1 ES FRENTE A LA CONSTRUCCION DEL METRO DE BOGOTA RESPECTO A LAS AIM HACE REFERENCIAS A AREA DE INTEGRACION MULTIMODAL Y LA SIGLA DE LA AE A LAS ACTUACIONES ESTRATEGICAS QUE ADELANTA LA EMPRESA. CORREO ELECTRONICO VECINOSUNIDOSVEEDURIA@GMAIL.COM.

Total general

Análisis: En el mes de mayo se presentó una (1) petición con el subtema Veeduría Ciudadana.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

| DEPENDENCIA | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | Total general |
|---|----------------|------------------|---------------|
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC | 2 | 1 | 3 |
| DIRECCION DE CONTRATACION | 3 | 5 | 8 |
| DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL | | 1 | 1 |
| DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL | 3 | 4 | 7 |
| DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA | 8 | 1 | 9 |
| GERENCIA GENERAL | 1 | 2 | 3 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | 1 | 1 |
| OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES | | 2 | 2 |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | | 1 | 1 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | | 1 | 1 |
| SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS | | 1 | 1 |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 1 | | 1 |
| SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION | 2 | | 2 |
| Total general | 20 | 20 | 40 |

Análisis: De treinta y tres (33) peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 60,61 % el 39,39% se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | Total general |
|---|----------|----------------------------------|--|---|--------------------------------------|--------------------|---------------|
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TIC | | | | 8 | 7 | | 8 |
| DIRECCION DE CONTRATACION | | 13 | | 9 | 7 | | 9 |
| DIRECCIÓN TÉCNICA COMERCIAL | 11 | | | | | | 11 |
| DIRECCION TECNICA DE GESTION PREDIAL | | | | 10 | 8 | 7 | 9 |
| DIRECCION TECNICA DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANA | | | 8 | 10 | 5 | | 6 |
| GERENCIA GENERAL | | | | 13 | | | 13 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | | 8 | | | 8 |
| OFICINA ASESORA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES | | | | 12 | | | 12 |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | | | | 11 | | | 11 |

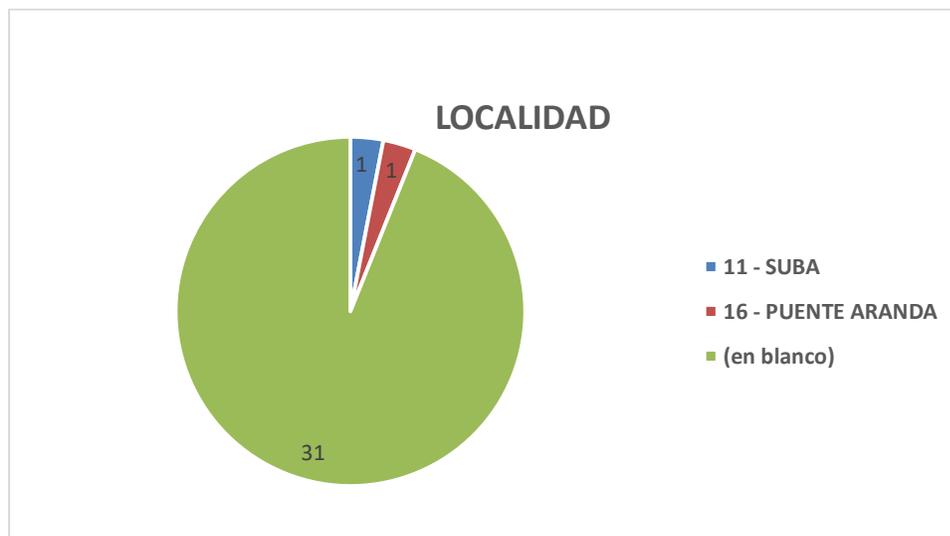
| | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | | 8 | | | 8 |
| SUBGERENCIA DE EJECUCION DE PROYECTOS | | | | | 10 | | 10 |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | | | | 2 | | | 2 |
| SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y ESTRUCTURACION | | | | 2 | | | 2 |
| Total general | 11 | 13 | 8 | 9 | 6 | 7 | 8 |

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, se mantuvo igual de ocho (8) 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 |
|----------------------|-----------|----------------|
| 11 - SUBA | 1 | 2,85% |
| 16 - PUENTE ARANDA | 1 | 3,33% |
| (en blanco) | 31 | 93,82% |
| Total general | 33 | 100,00% |

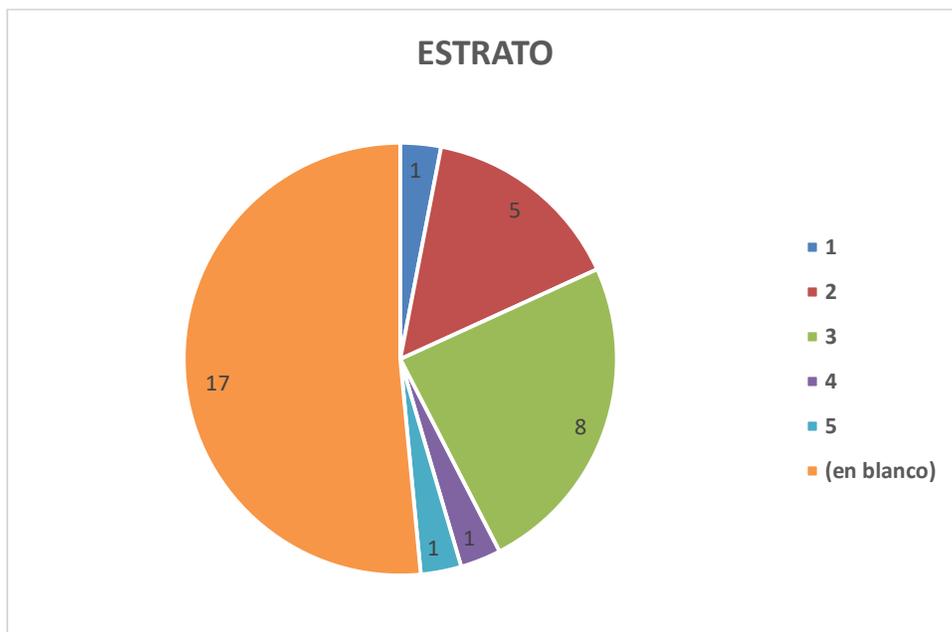


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 6,18% dos (2) ciudadanos registraron la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

| ESTRATO | TOTAL | PORCENTAJE |
|----------------------|-----------|----------------|
| 1 | 1 | 3,33% |
| 2 | 5 | 14,69% |
| 3 | 8 | 24,42% |
| 4 | 1 | 2,82% |
| 5 | 1 | 2,85% |
| (en blanco) | 17 | 51,89% |
| Total general | 33 | 100,00% |



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 48,11% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior bajó 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 |
|----------------------|-----------|----------------|
| Jurídica | 1 | 2,96% |
| Natural | 25 | 75,23% |
| (en blanco) | 7 | 21,82% |
| Total general | 33 | 100,00% |



Análisis:

Para este periodo el 75,23% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veinticinco (25) requerimientos, el 2,96% (1) ciudadano por persona jurídica, el 21,82% siete (7) ciudadanos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

| CALIDAD DEL REQUIRENTE | Identificado |
|------------------------|--------------|
| Jurídica | |
| Natural | |

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

Análisis:

Para este periodo el 78,18% de los peticionarios se identificaron, el 21,82% se registró como anónimo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de mayo se registraron treinta y tres (33) derechos de petición, de los cuales se dio respuesta al 60,61 % y el 39,39% 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 abril de 2025, subió el número de traslados.

A la Empresa llegaron dos quejas y un reclamo relacionadas en el Ítem 3. Una queja fue trasladada a la Secretaría de Gobierno, por ser de su competencia, la segunda se trasladó a Transmilenio, el reclamo se trasladó a la Secretaría de Gobierno.

En este mes ingresaron treinta y tres (33) requerimientos, 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: Distrito aeroportuario, Actuación Estratégica Teleport, Actuación Estratégica Zibo, Oferta de predios, Actuación Estratégica Fucha, Plan Parcial de Renovación Urbana Calle 24, Expropiación, Bronx Distrito Creativo, El Edén El Descanso, Usme Tres Quebradas, Derecho de preferencia, Actuaciones Estratégicas, San Victorino, Las Cruces, CHSJD, Compra de predios, Subsidio de vivienda y reusó de edificaciones entre otros.

Con referencia a la encuesta que se realiza en la página de Bogotá Te Escucha sobre las respuestas que emite la empresa a través de este Sistema, evidenciamos que una ciudadana el 7 de mayo respondió esta encuesta. Adjunto evidencia de la respuesta.

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 se mantuvo igual ocho (8) días en el mes de abril, a ocho (8) días en el mes de mayo, se encuentra 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

