

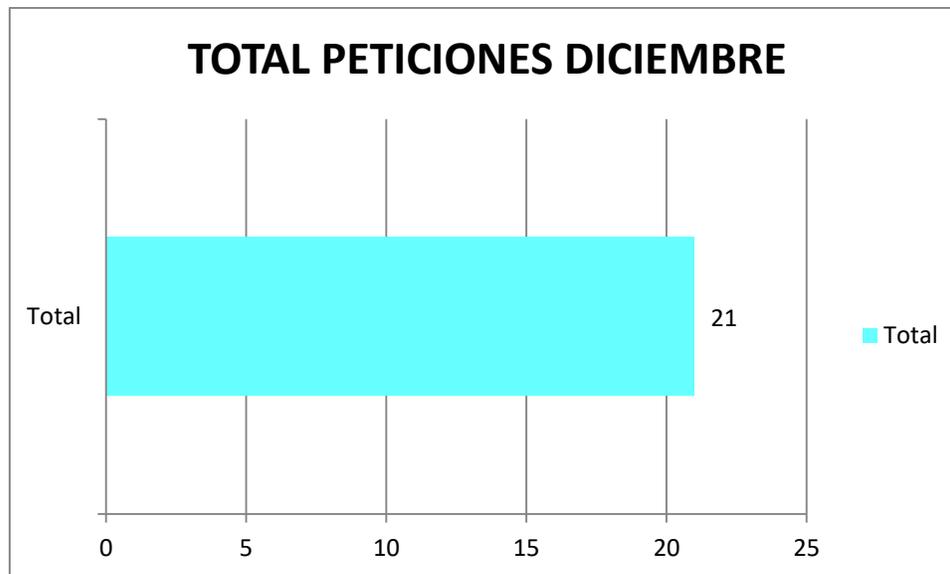
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2023

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN DICIEMBRE DE 2023



Análisis

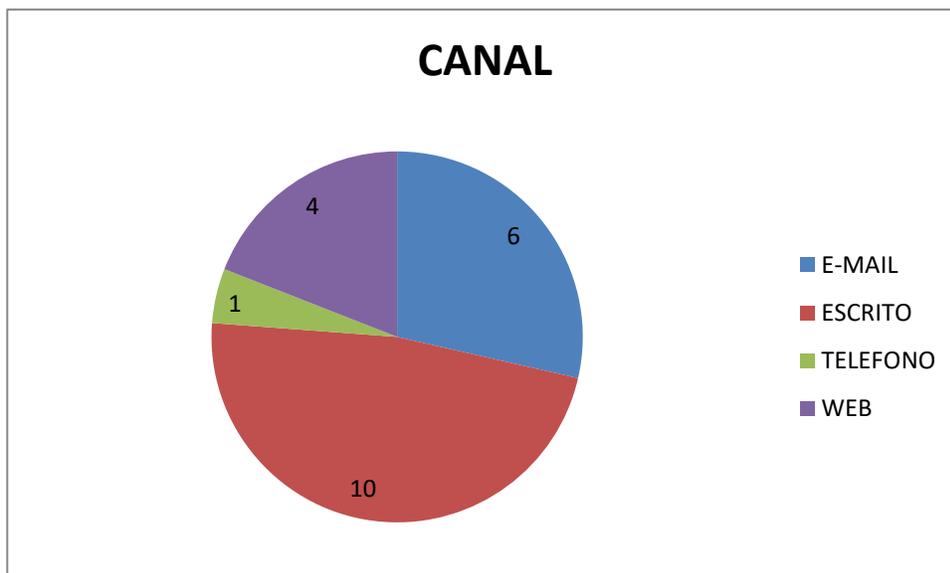
En el mes de diciembre se recibieron veintiún (21) peticiones, de las cuales ingresaron por la web cuatro (4), por e-mail seis (6), por escrito diez (10), y por teléfono una (1).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	6	28,26%
ESCRITO	10	47,87%
TELEFONO	1	4,58%
WEB	4	19,29%
Total general	21	100,00%

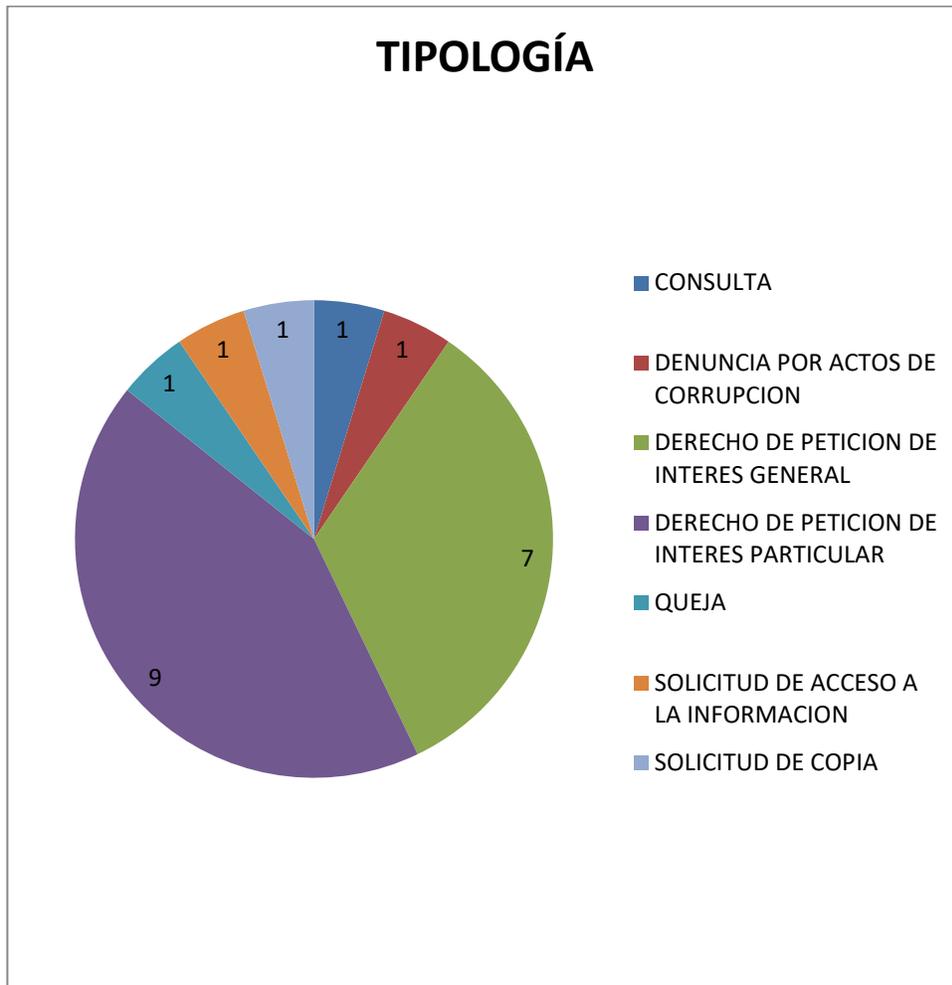
Análisis

Para el mes de diciembre el canal escrito fue el más utilizado por la ciudadanía.



3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	4,90%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	4,92%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	33,48%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9	42,88%
QUEJA	1	4,61%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	4,58%
SOLICITUD DE COPIA	1	4,65%
Total general	21	100,00%



Análisis

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

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	5	20,72%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	7	29,07%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	5	20,87%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	3,89%

EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES	1	4,18%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	5	21,27%
Total general	24	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Atención y Servicio a la Ciudadanía.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	51,52%
TRANSMILENIO	1	48,48%
Total general	2	100,00%

Análisis: Dos (2) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre bajó el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

5768982023

SOLICITO AL CONCEJO DISTRITAL SE INFORME CUANDO Y COMO CREO LA EMPRESA DE RENOVACION URBANA Y QUE RAZON SOCIAL Y SIGLA LE AUTORIZO PARA USAR EN SUS NEGOCIOS. ASI MISMO SE ME INFORME CUANDO AUTORIZO COMO PROPIETARIO DE ESTA EMPRESA QUE SE LE CAMBIARAN LA RAZON SOCIAL LA SIGLA LOS LOGOS Y ENSENAS QUE PUEDE UTILIZAR EN EL GIRO ORDINARIO DE LOS NEGOCIOS. Y SI NO LO AUTORIZO SE ME INFORME SI LOS ADMINISTRATIVOS DE LA ERU CONTABAN CON CAPACIDAD LEGAL PARA CAMBIARLE LA RAZON SOCIAL LA SIGLA Y LOS LOGOS.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Control Interno Disciplinario		1	1
Dirección Comercial	1		1
Dirección de Gestión Contractual		1	1
Dirección de Predios	6	1	7
Gerencia de Vivienda		4	4
Oficina de Gestión Social	1		1

Subgerencia de Gestión Corporativa	1		1
Subgerencia de Gestión Urbana	2	2	4
Subgerencia inmobiliaria		4	4
Total general	11	13	24

Análisis: De veintiún peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 52,38 el 47,62 % 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 PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		8					8
Dirección Comercial			2				2
Dirección de Gestión Contractual				15			15
Dirección de Predios				5	8		5
GERENCIA DE VIVIENDA			13	9			10
Oficina de Gestion Social				2			2
Subgerencia de Gestion Corporativa						5	5
Subgerencia de Gestion Urbana			11	4	10		9
Subgerencia inmobiliaria	24			16			18
Total general	24	8	9	8	9	5	9

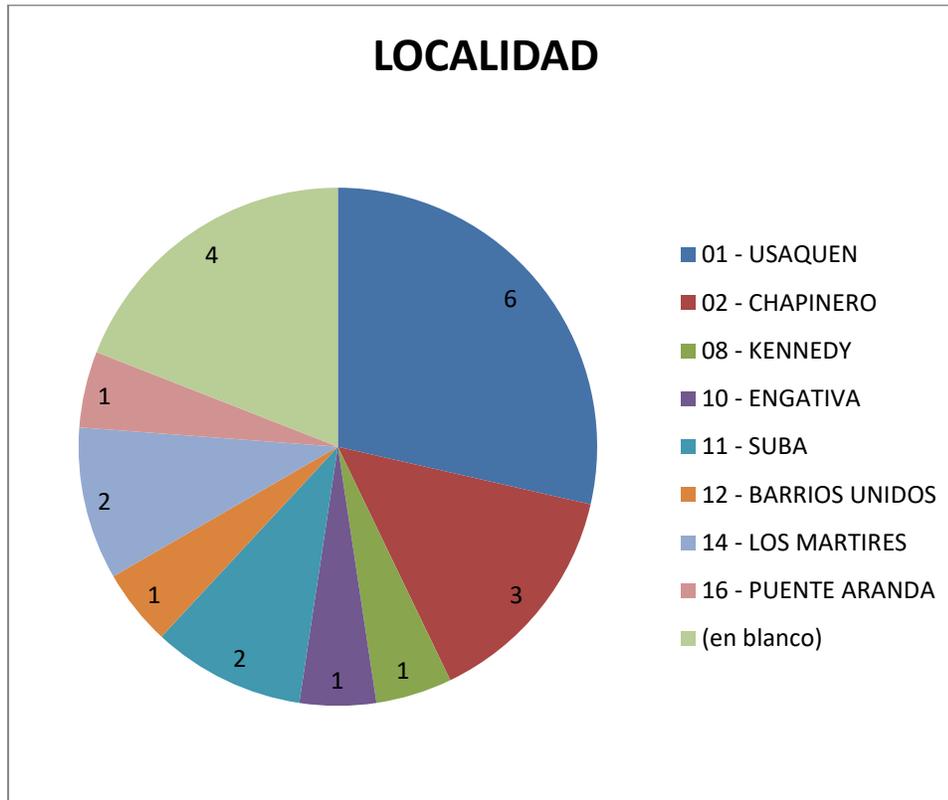
Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, subió de ocho (8) días en el mes de noviembre, a nueve días en el mes de diciembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	6	29,34%
02 - CHAPINERO	3	14,16%
08 - KENNEDY	1	4,58%
10 - ENGATIVA	1	4,87%
11 - SUBA	2	9,58%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	4,64%
14 - LOS MARTIRES	2	9,18%
16 - PUENTE ARANDA	1	4,61%

(en blanco)	4	19,04%
Total general	21	100,00%

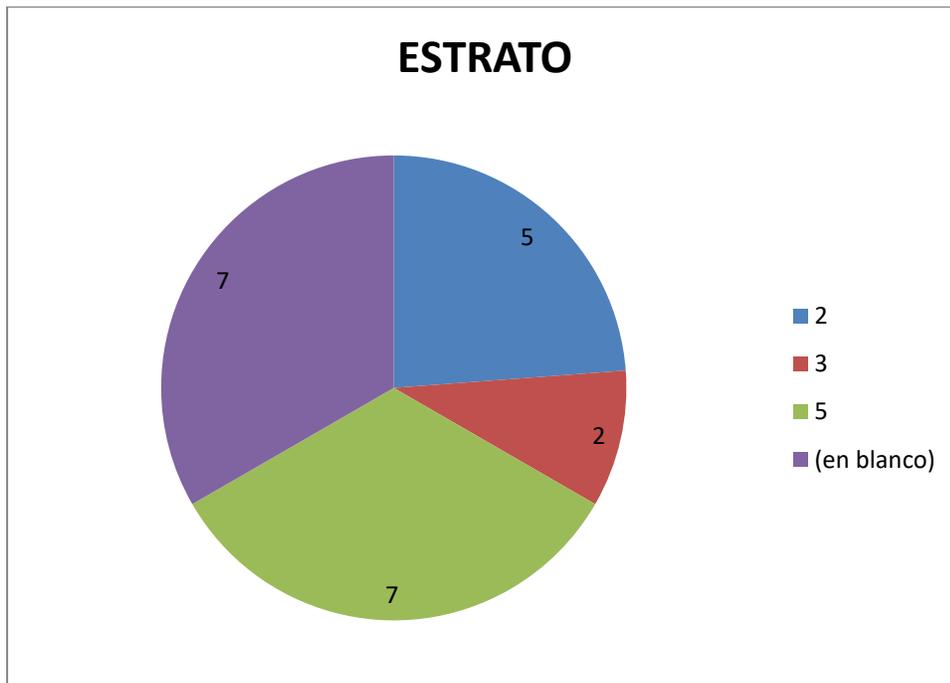


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 80,96% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. La Localidad de Usaquén fue la que más envió peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	5	23,68%
3	2	9,44%
5	7	33,92%
(en blanco)	7	32,96%
Total general	21	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 67,04% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior subió el número de peticionarios que registraron su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	9,76%
Natural	18	85,63%
(en blanco)	1	4,61%
Total general	21	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 85,63% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con dieciocho (18) requerimientos, el 9,76% dos (2) requerimientos por personas jurídicas, 4,61% una persona se registró como anónima.

CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	20	95,39%
Anónimo	1	4,61%
Total general	21	100,00%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de diciembre se registraron veintiún (21) derechos de petición, se respondió el 52,38 el 47,62 % se encuentra dentro de los términos de ley para su respuesta.

Dos (2) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre bajó el número de traslados.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de treinta y tres (33) en el mes de noviembre a veintiún en el mes de diciembre, 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 la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de

información sobre proyectos: San Victorino, Triangulo de Fenicia, San Bernardo, Voto Nacional – La Estanzuela, Estación Metro 26 y temas de expropiación 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, subió de ocho (8) días en el mes de noviembre a nueve (9) días en el mes de diciembre, encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Cordialmente,

Margarita Córdoba García
Jefe Oficina de Gestión Social

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M. Auxiliar Administrativo 1
Revisó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1
Aprobó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1

