



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

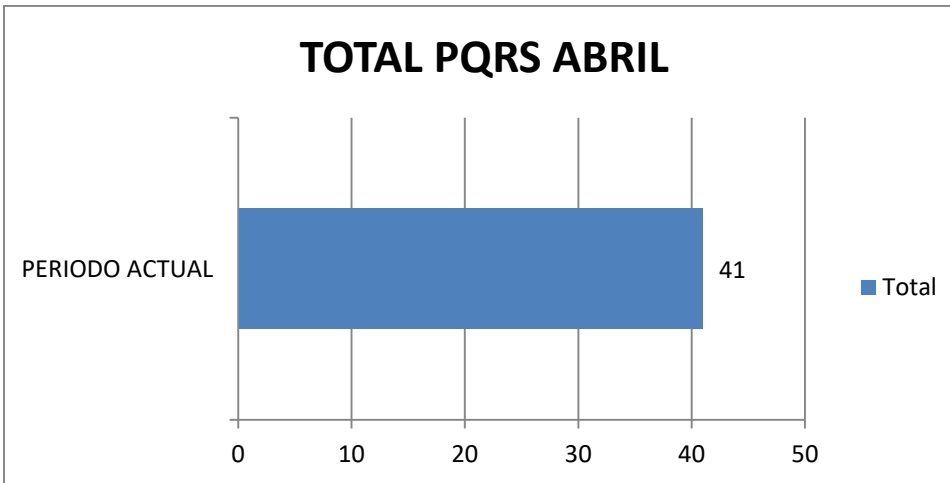
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ABRIL DE 2020

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ABRIL DE 2020



Análisis

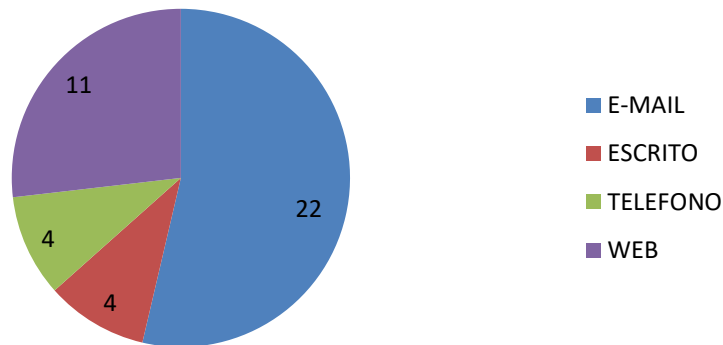
Se recibieron cuarenta y un (41) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail veintidós (22), por el canal web once (11), telefónico cuatro (4) y cuatro (4) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad “Erudita”, las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	22	53,66%
ESCRITO	4	9,76%
TELEFONO	4	9,76%
WEB	11	26,83%
Total general	41	100,00%



TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

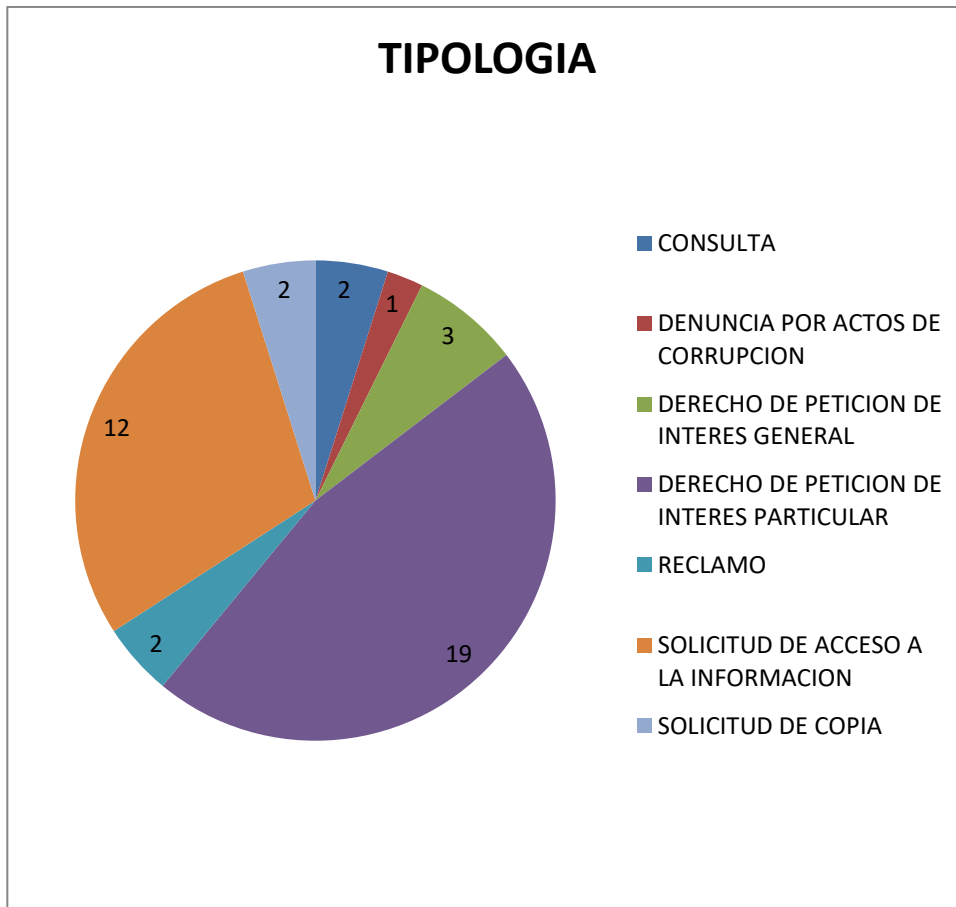


Análisis

Para el mes de abril el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGIA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	4,49%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2,89%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	6,59%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19	47,33%
RECLAMO	2	4,95%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12	28,29%
SOLICITUD DE COPIA	2	5,46%
Total general	41	100,00%



Análisis

Para el mes de abril 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	4	13,45%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	3,21%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	1	2,48%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	12	36,33%



CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	5	15,64%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	2	6,58%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	2	5,48%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	6	16,83%
Total general	33	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, este se debe aumento en las solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda, como adquirir vivienda en San Bernardo, información sobre Banco de tierras para la construcción de vivienda de interés social.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
ENTIDAD NACIONAL	1	16,67%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	50,00%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	16,67%
SECRETARIA DE SALUD	1	16,67%
Total general	6	100,00%

Análisis: Seis (6) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades,

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo no se presentó ninguna petición con el subtema Veedurías Ciudadanas.



7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL General
Dirección Comercial	1	1	2
Dirección de Gestión Contractual	1	3	4
Dirección de Predios	3		3
Gerencia de Vivienda		5	5
Oficina de Gestión Social		1	1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	2	2	4
Subgerencia de Gestión Corporativa	4	1	5
Subgerencia de Gestión Urbana	3		3
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	2	4	6
Total general	16	17	33

Análisis: De 41 peticiones que ingresaron en este mes se respondió 41,5%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	Total general
Dirección Comercial					15		7	11
Dirección de Gestión Contractual			10	12	21			14
Dirección de Predios				10			10	10
Gerencia de Vivienda		14		14				14
Oficina de Gestión Social				15				15
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			15	11		13		12
Subgerencia de Gestión Corporativa				11			10	10



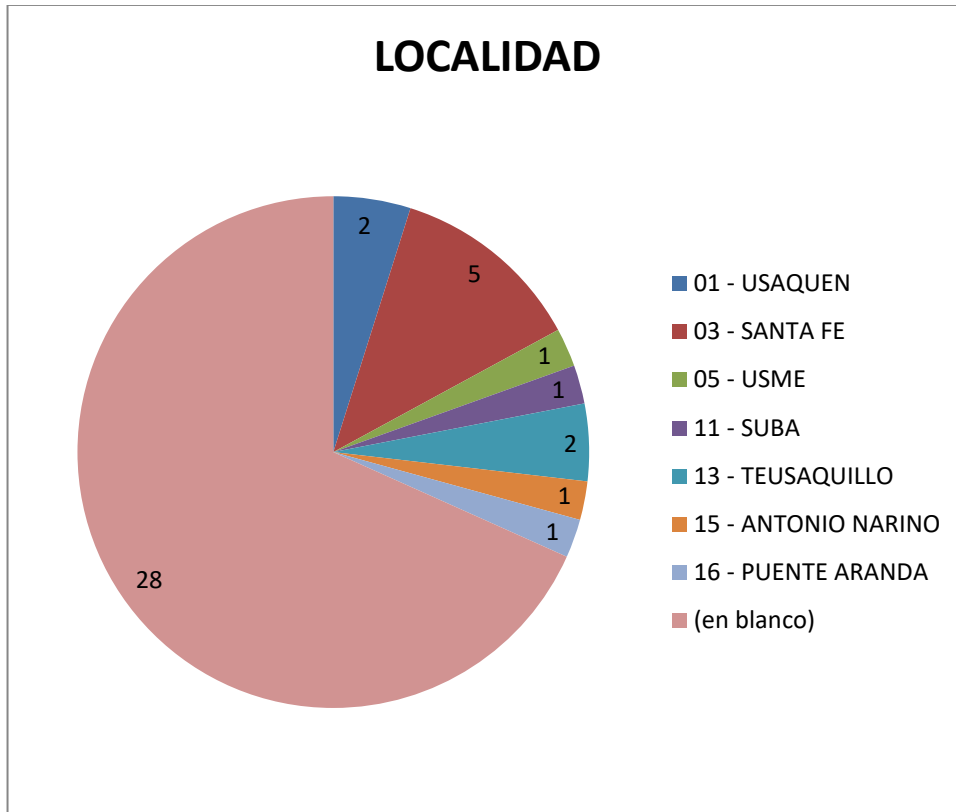
Subgerencia de Gestión Urbana				12				4	6
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	26		14	6				4	13
Total general	26	14	13	12	18	13		7	12

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de ocho días en el mes de marzo a 12 en el mes de abril, esto se debe a la ampliación de términos de Ley de tiempos de respuesta, según decreto nacional 491 de 2020.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	2	5,00%
03 - SANTA FE	5	11,91%
05 - USME	1	2,25%
11 - SUBA	1	2,89%
13 - TEUSAQUILLO	2	4,96%
15 - ANTONIO NARINO	1	2,38%
16 - PUENTE ARANDA	1	2,51%
(en blanco)	28	68,10%
Total general	41	100,00%

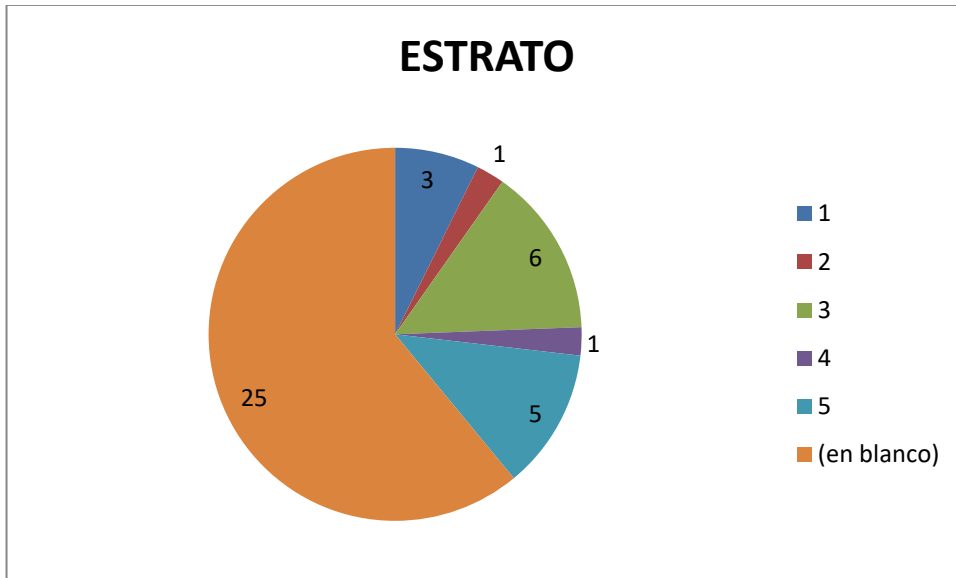


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 31,90% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Santa Fe fue la localidad que más envió peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	3	7,32%
2	1	2,44%
3	6	14,63%
4	1	2,44%
5	5	12,20%
(en blanco)	25	60,98%
Total general	41	100,00%

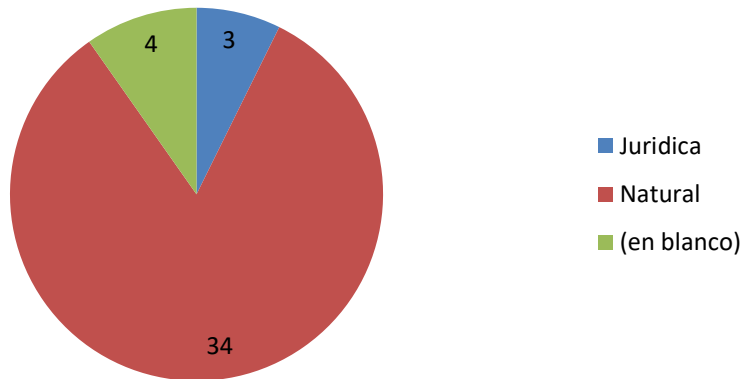


Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 39,03% de los petionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3, sin embargo existe un mayor número de petionarios (25) que no registro su estrato.

TIPO DE REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	3	7,54%
Natural	34	82,34%
(en blanco)	4	10,12%
Total general	41	100,00%



TIPO DE REQUERENTE



Análisis

Para este periodo el 82,34% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y cuatro (34) requerimientos, el 7,54% tres (3) requerimientos por personas jurídicas, el 10,12% cuatro (4) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	37	89,88%
Anónimo	4	10,12%
Total general	41	100,00%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de abril se registraron 41 derechos de petición, de los cuales se respondió el 41,5%, quedando pendiente el 58,5%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió en el mes de abril, esto se debe a la ampliación de términos de Ley de tiempos de respuesta, según decreto nacional 491 de 2020.
- En este mes el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, fue similar al mes pasado, de 39 en el mes de marzo a 41 en el mes de abril. Un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información



sobre proyectos nuevos de vivienda, ¿Cómo adquirir vivienda en San Bernardo? E información sobre Banco de tierras para la construcción de vivienda de interés social.

- Seis peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Oficina de Gestión Social, Dirección de Gestión Contractual y Gerencia de Vivienda mejorar la oportunidad de estas.