

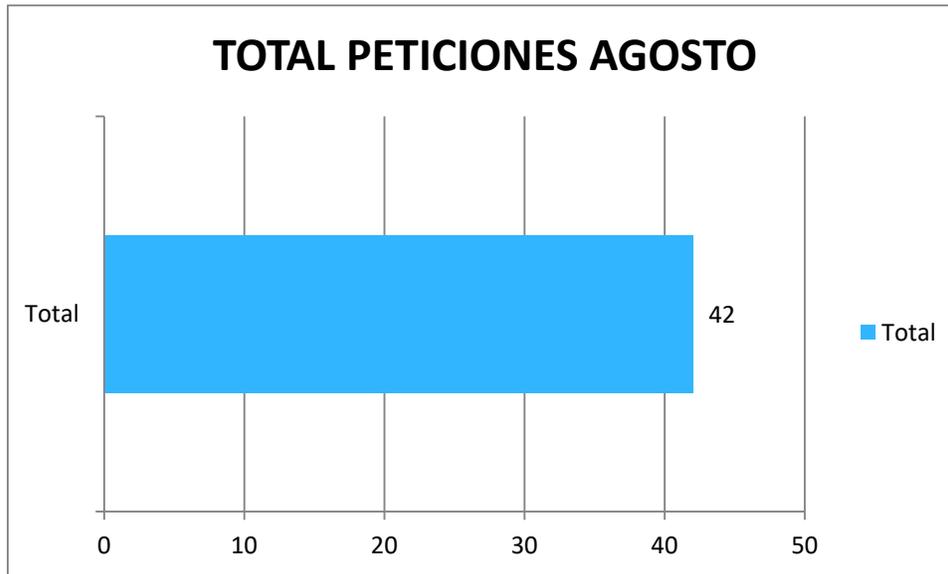
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS AGOSTO DE 2022

BOGOTÁ, D.C.

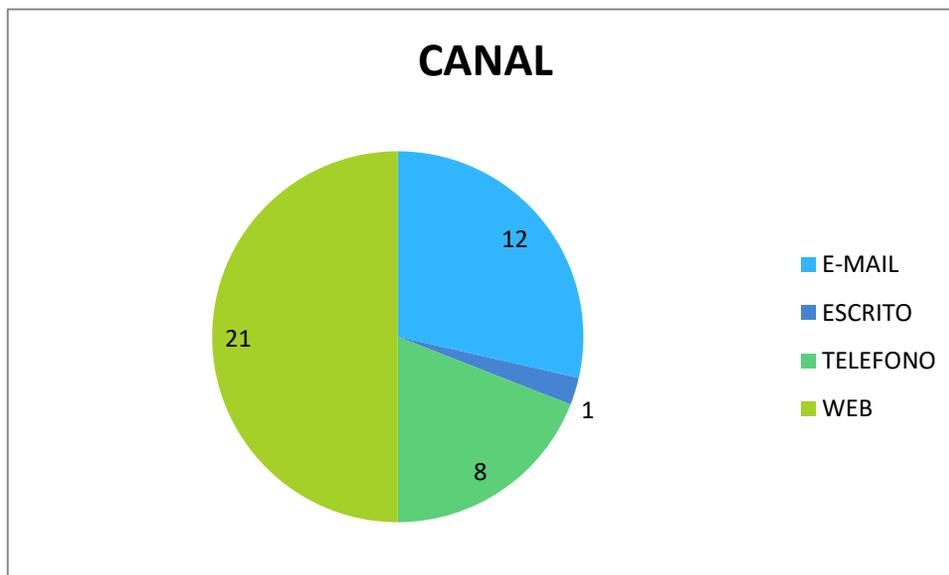
1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS AGOSTO DE 2022



Análisis

Se recibieron cuarenta y dos (42) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail doce (12), por escrito una (1), por el canal telefónico ocho (8) y por el canal web veintiuno (21).

2. CANALES DE INTERACCIÓN



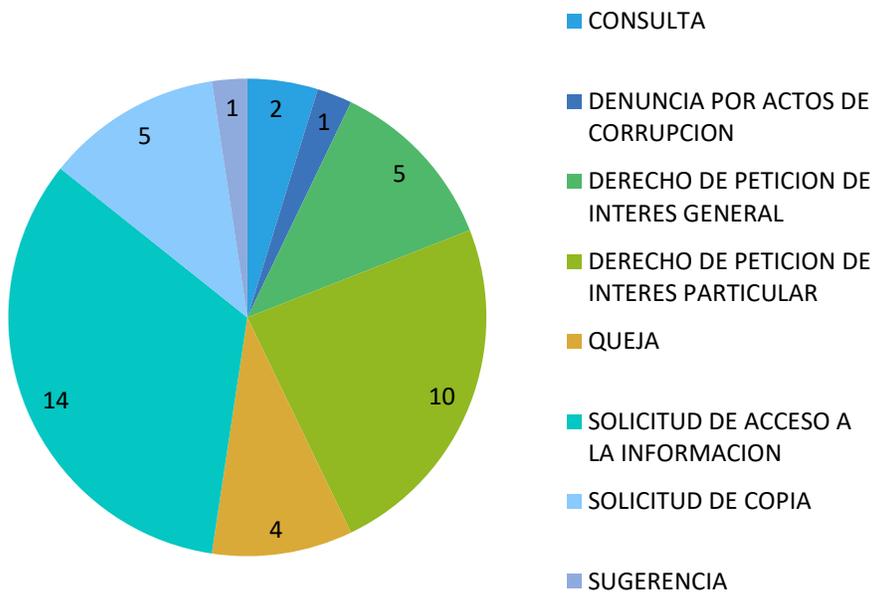
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	12	29,08%
ESCRITO	1	2,48%
TELEFONO	8	18,97%
WEB	21	49,47%
Total general	42	100,00%

Análisis: Para el mes de agosto, el canal web fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	4,65%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2,32%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	12,22%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	23,43%
QUEJA	4	9,31%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	33,83%
SOLICITUD DE COPIA	5	11,83%
SUGERENCIA	1	2,42%
Total general	42	100,00%

TIPOLOGÍA



Análisis

Para el mes de agosto la solicitud de acceso a la información fue la más utilizada por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	1	2,93%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	2,86%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	6	17,23%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	18	51,25%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	2	5,60%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	5,52%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	5	14,60%
Total general	35	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 que recibe	TOTAL	PORCENTAJE
METRO DE BOGOTA S.A.	1	8,00%
SECRETARIA DE CULTURA	1	7,29%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	45,65%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	8,02%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	23,01%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	8,02%
Grand Total	13	100,00%

Análisis: Trece (13) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de julio subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Dependencia	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Grand Total
Control Interno Disciplinario	2		2
Dirección Comercial	4	1	5
Dirección de Gestión Contractual	3		3
Dirección de Predios	1	3	4
Gerencia de Vivienda		1	1
Oficina Asesora de Comunicaciones		1	1
Oficina de Gestión Social	1	1	2
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	5		5
Subgerencia de Gestión Corporativa	4	1	5
Subgerencia de Gestión Urbana	3	3	6
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	1		1
Grand Total	24	11	35

Análisis: De 42 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 57,14%, el 42,86% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

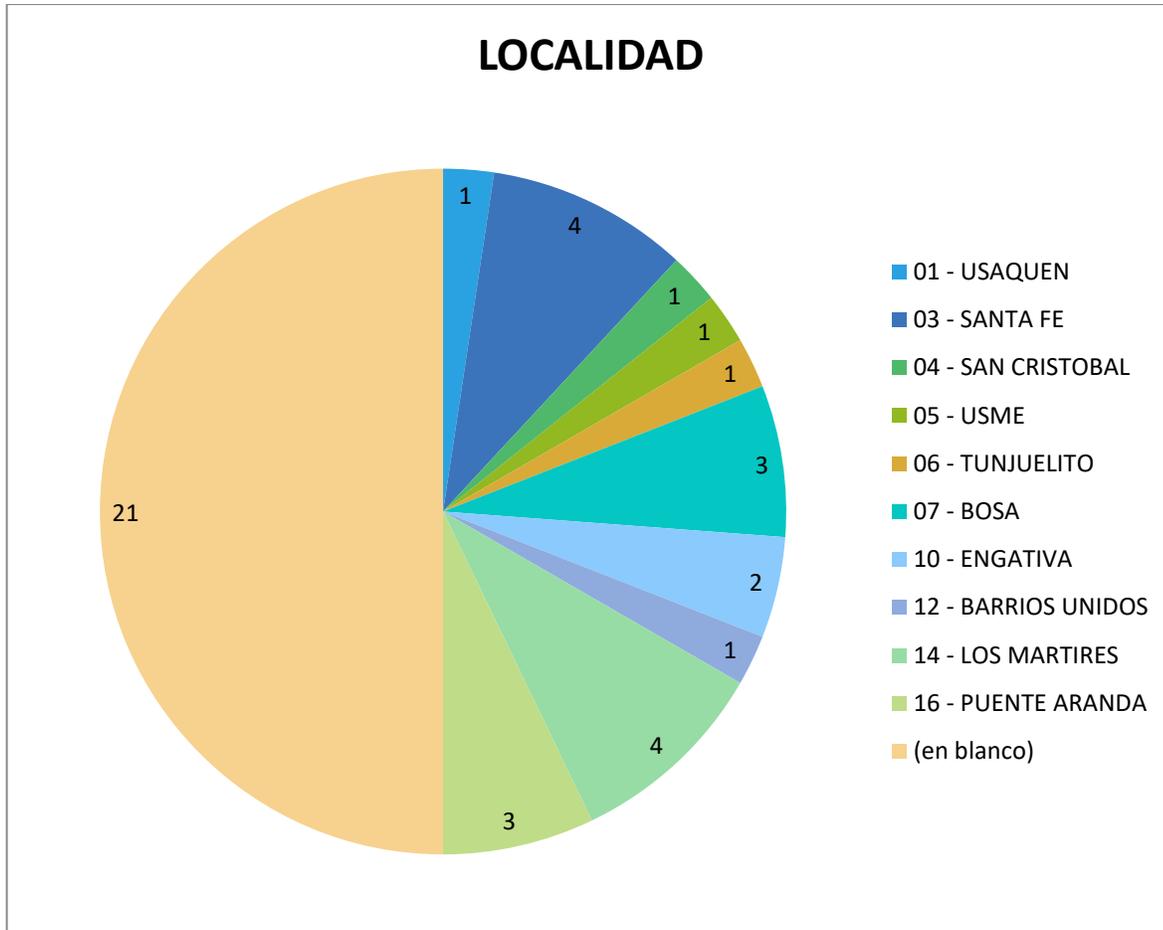
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Control Interno Disciplinario		1					1
Dirección Comercial			10		7		8
Dirección de Gestión Contractual			8			6	7
Dirección de Predios			9		6		8
Gerencia de Vivienda				8			8
Oficina Asesora de Comunicaciones			12				12
Oficina de Gestión Social			9		7		8
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	8		8		5		6
Subgerencia de Gestión Corporativa	5		3		8	2	4
Subgerencia de Gestión Urbana		8	10		5		7
Subgerencia Planeación Administración de Proyectos					7		7
Total general	7	3	9	8	6	4	7

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió de seis (6) días en el mes de julio a siete (7) días en el mes de agosto.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	2,39%
03 - SANTA FE	4	9,60%
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,32%
05 - USME	1	2,48%
06 - TUNJUELITO	1	2,27%
07 - BOSA	3	7,19%
10 - ENGATIVA	2	4,51%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,42%
14 - LOS MARTIRES	4	9,51%
16 - PUENTE ARANDA	3	7,07%
(en blanco)	21	50,25%
Total general	42	100,00%



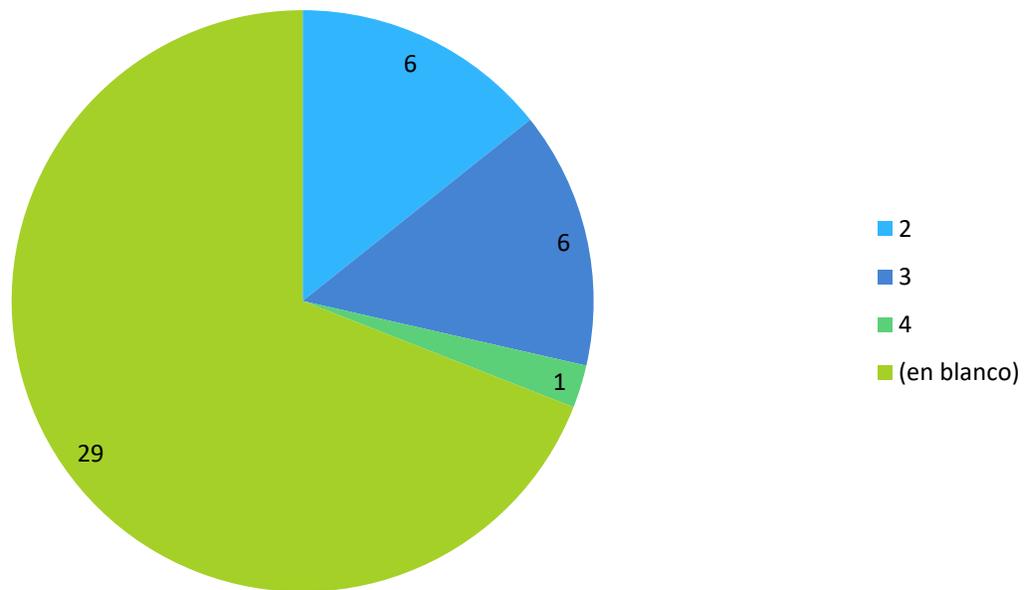
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 49.76% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Santa Fe y los Mártires fueron las localidades que más enviaron peticiones.

10.PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

ESTRATO	TOTAL	LOCALIDAD
2	6	14,44%
3	6	14,45%
4	1	2,25%
(en blanco)	29	68,86%
Total general	42	100,00%

ESTRATO



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 31,14 % de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	7	16,74%
Natural	29	69,43%
(en blanco)	6	13,84%
Total general	42	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 69,43% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintinueve (29) requerimientos, el 16,74% siete (7) ciudadanos se registraron como persona Jurídica y el 13,84% seis ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	36	86,17%
Anónimo	6	13,84%
Total general	42	100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de agosto se registraron cuarenta y dos (42) derechos de petición, de los cuales se respondió el 57,14%, el 42,86% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

Trece (13) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de julio subió el número de traslados.

Para efectos de dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la empresa, se tiene como meta de oportunidad en las respuestas seis días hábiles, Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió de seis (6) días en el mes de julio a siete (7) días en el mes de agosto

En el ítem 3: Tipología: Se relaciona una (1) denuncia por acto de corrupción la cual fue trasladada a la Secretaria de Gobierno por competencia, cuatro (4) Quejas, una (1) fue cerrada por vencimiento de términos, una (1) fue trasladada a Secretaria de Gobierno y dos (2) fueron trasladadas a la Secretaría del Hábitat.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintinueve (29) en el mes de julio a cuarenta y dos (42) en el mes de agosto, se encuentran dentro del promedio que suele ingresar a la Entidad.

En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda: Plan parcial calle 24, Plaza de la Hoja, Bosa El Porvenir y Voto Nacional entre otros.

Se recomienda a la dependencia que en promedio utilizó más tiempo para su respuesta: Oficina Asesora de Comunicaciones doce (12) días, mejorar la oportunidad de esta, para dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la Entidad.