



**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

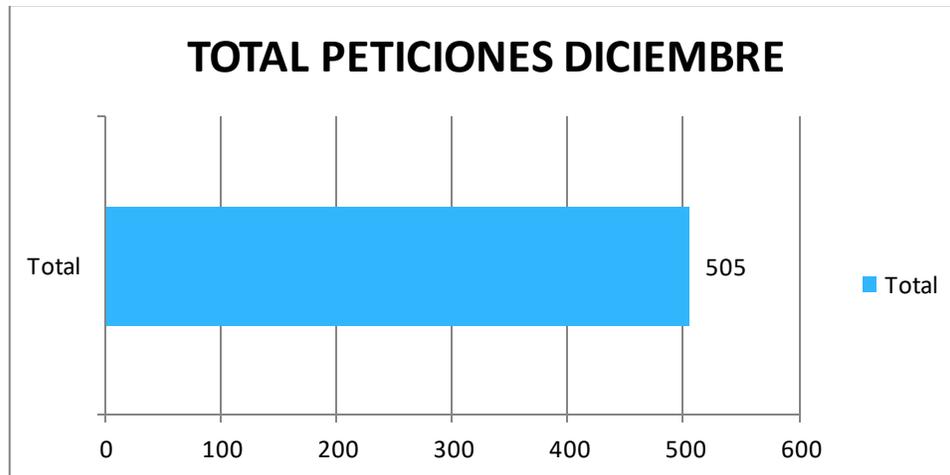
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2021**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS DICIEMBRE DE 2021

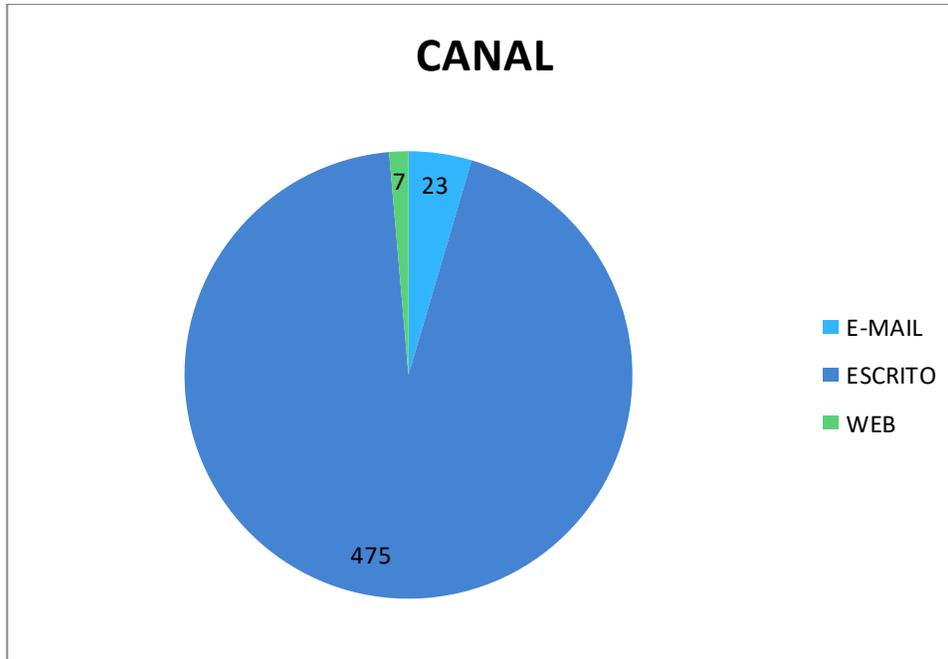


### Análisis

Se recibieron quinientas cinco (505) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veintitrés (23), por el canal web siete (7) y por escrito cuatrocientos setenta y cinco (475).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	23	4,79%
ESCRITO	475	93,79%
WEB	7	1,42%
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>100,00%</b>



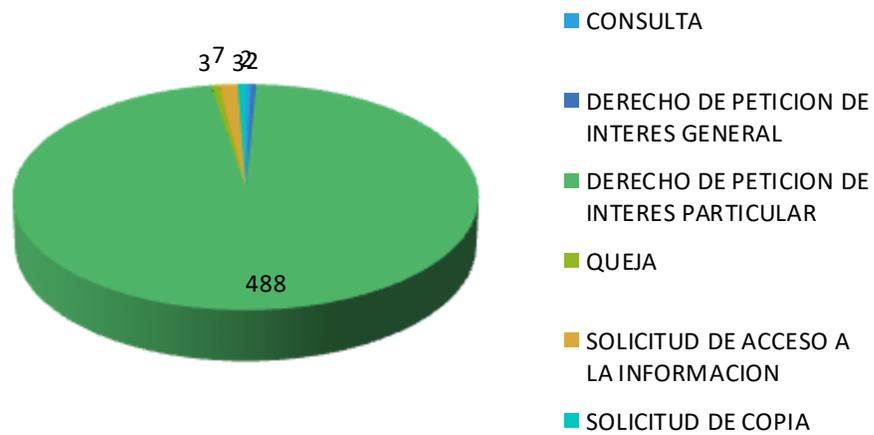
**Análisis:** Para el mes de diciembre el canal escrito fue el más utilizado por la ciudadanía.

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	0,40%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	0,42%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	488	96,49%
QUEJA	3	0,62%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	1,44%
SOLICITUD DE COPIA	3	0,63%
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>100,00%</b>



## TIPOLOGIA



### 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	6	1,15%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0,20%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	5	0,94%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	12	2,35%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	1	0,19%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	474	94,36%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	0,20%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	3	0,61%
<b>Total general</b>	<b>503</b>	<b>100,00%</b>

#### Análisis:

El subtema que más se presentó fue Permiso para vender con derecho de preferencia, expropiación y enajenación voluntaria, terceros interesados, notificaciones oferta de compra.

#### 5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	14,62%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	43,78%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	41,60%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Siete (7) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre bajó el número de traslados.

#### 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

**Análisis:** 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		2	2
Dirección de Gestión Contractual	1	1	2
Dirección de Predios	5	7	12
Gerencia de Vivienda	1		1
Oficina de Atención a la Ciudadanía	467	1	468
Oficina de Gestión Social	1	1	2
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	6	7
Subgerencia de Gestión Corporativa	2	3	5
Subgerencia de Gestión Urbana		1	1
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	1	2	3
<b>Total general</b>	<b>479</b>	<b>24</b>	<b>503</b>

**Análisis:** De 505 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 94,85%, el 5,15% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial			12	17		15
Dirección de Gestión Contractual			6	14		10
Dirección de Predios			13	12		13
GERENCIA DE VIVIENDA			10			10
Oficina de Atención a la Ciudadanía		1	10			10
Oficina de Gestión Social			16,5			17
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	13		11	12		12
Subgerencia de Gestión Corporativa	19		14		11	14
Subgerencia de Gestión Urbana				20		20
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos			16	18		16
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>10</b>

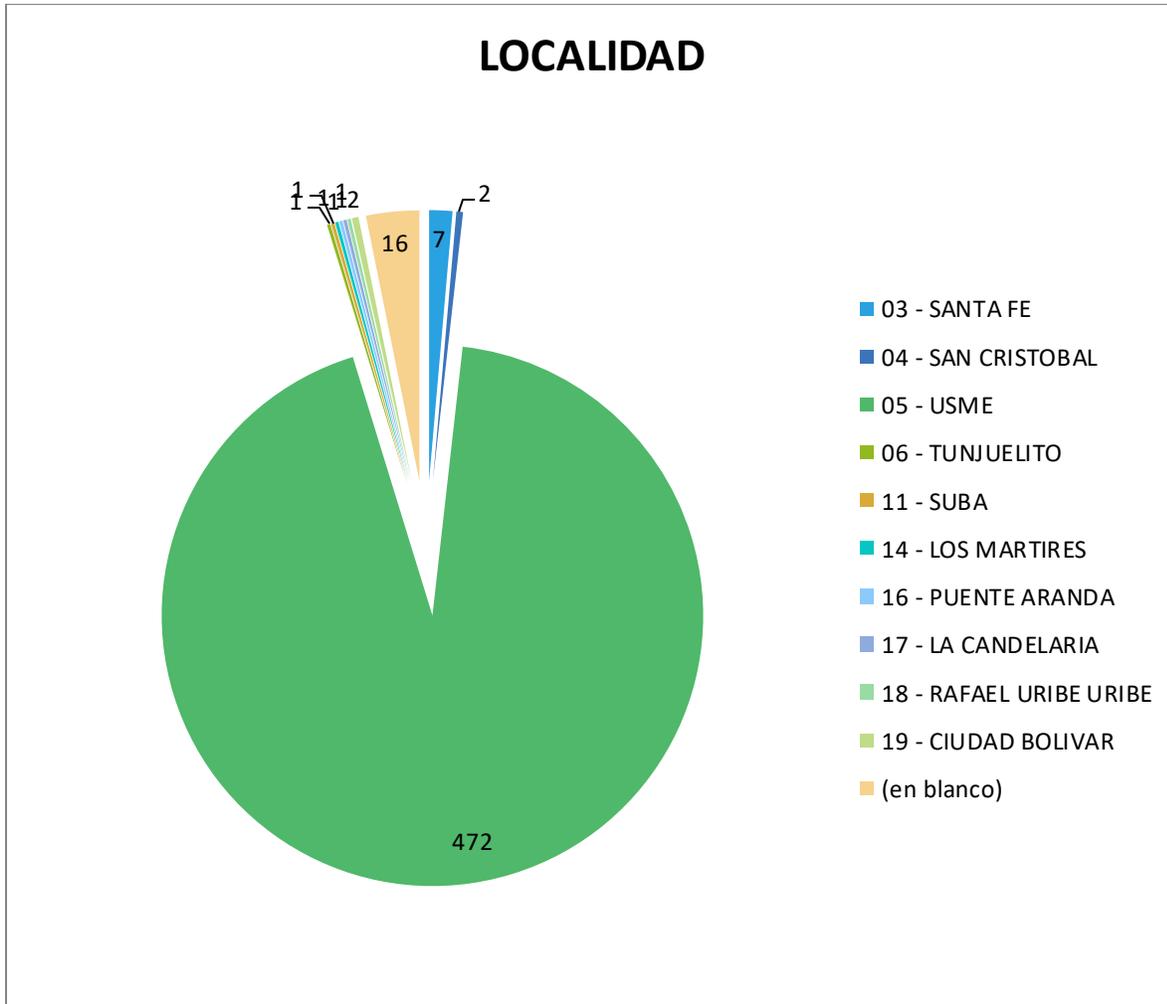


### Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajo de diecisiete días en el mes de noviembre a diez días en el mes de diciembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	7	1,46%
04 - SAN CRISTOBAL	2	0,41%
05 - USME	472	93,17%
06 - TUNJUELITO	1	0,20%
11 - SUBA	1	0,21%
14 - LOS MARTIRES	1	0,21%
16 - PUENTE ARANDA	1	0,20%
17 - LA CANDELARIA	1	0,21%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	0,21%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	0,40%
(en blanco)	16	3,32%
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>100,00%</b>



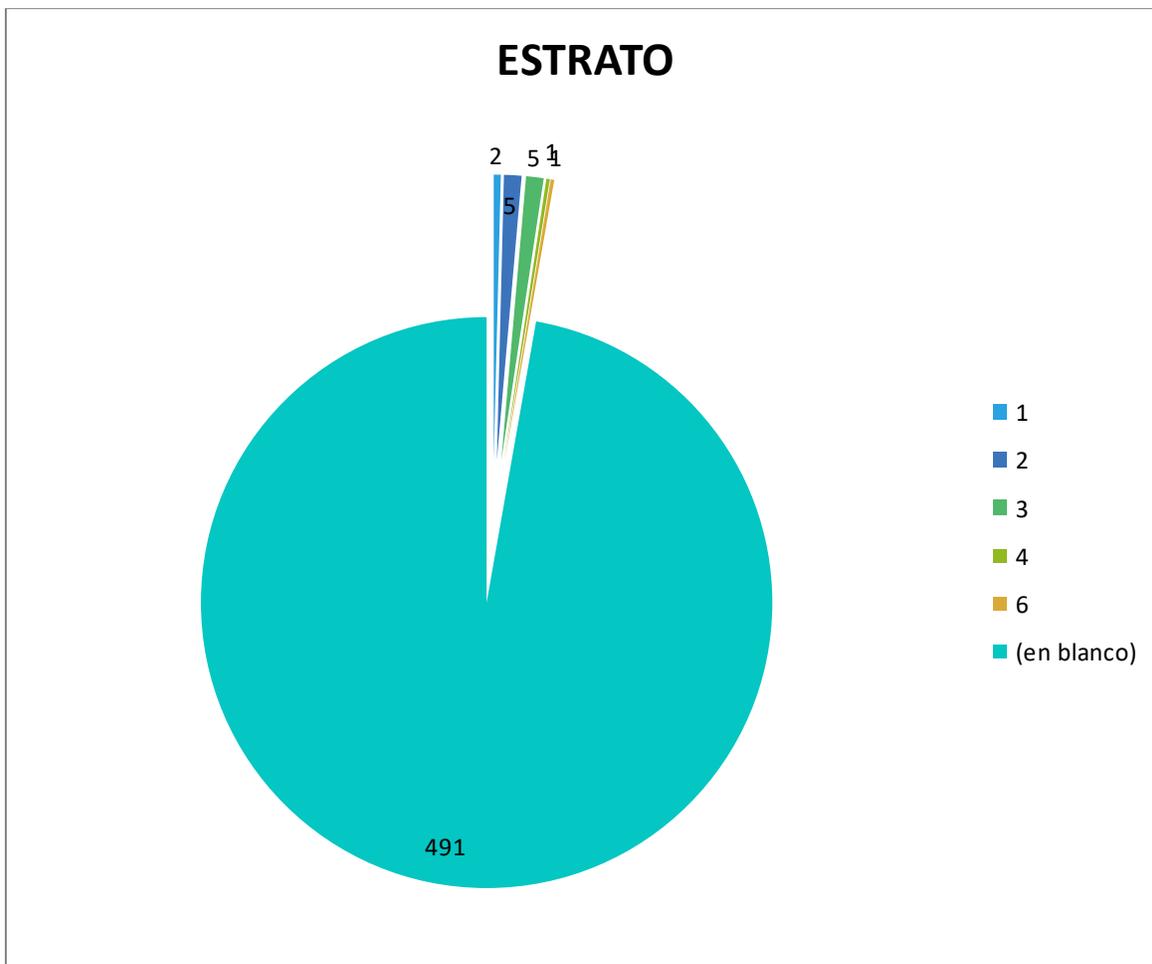
**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 96,68% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Usme fue la localidad que más envió peticiones.



### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	0,40%
2	5	1,04%
3	5	1,03%
4	1	0,21%
6	1	0,21%
(en blanco)	491	97,11%
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>100,00%</b>





**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 2,89% de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	0,21%
Natural	501	99,17%
(en blanco)	3	0,62%
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Para este periodo el 99,17% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con quinientos un (501) requerimientos, el 0,21% de las peticiones fueron realizadas por personas jurídicas (1) requerimiento, el 0,62% tres (3) ciudadanos se registraron como anónimos.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	502	99,38%
Anónimo	3	0,62%
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>100,00%</b>

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de diciembre se registraron quinientas cinco (505) derechos de petición, de los cuales se respondió el 94,85%, el 5,15% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Siete peticiones se trasladaron a otras entidades, en su mayoría tienen que ver con construcciones ilegales.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó, de diecisiete días en el mes de noviembre a diez días en el mes de diciembre.
- En el ítem 3: Tipología: Se relacionan tres (3) Quejas, estas fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno
- En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y cinco (45) en el mes noviembre a quinientos cinco (505) en el mes de diciembre, esto se debe a que el primero (1) de diciembre llegó una petición por escrito y al radicarla por el web service fue lanzada a Bogotá Te Escucha cuatrocientas setenta y dos veces
- En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda: San Bernardo, CHSJD, Usme 3 y Estación Central entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Oficina de Gestión Social y Dirección Contractual mejorar la oportunidad de estas.