



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

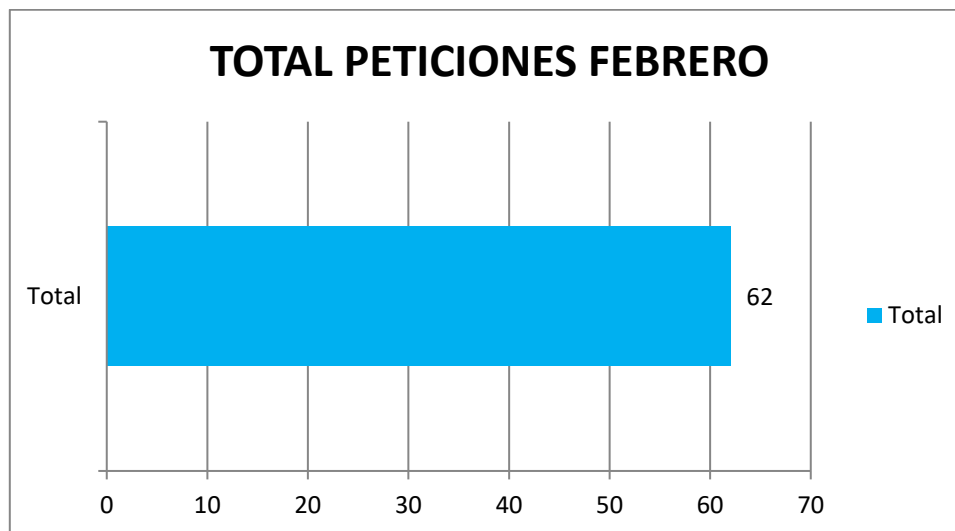
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS FEBRERO DE 2021**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS FEBRERO DE 2021



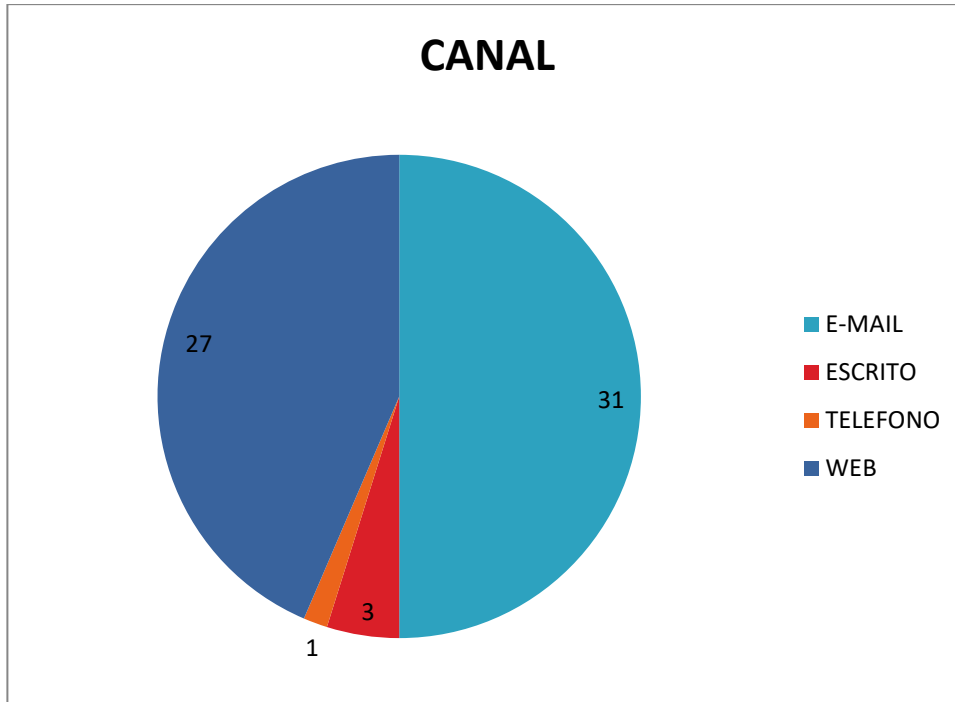
### Análisis

Se recibieron sesenta y dos (62) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail treinta y un (31), por el canal web veintisiete (27), por escrito tres (3) y por el canal telefónico uno (1).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	31	50,00%
ESCRITO	3	4,84%
TELEFONO	1	1,61%
WEB	27	43,55%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Para el mes de febrero el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

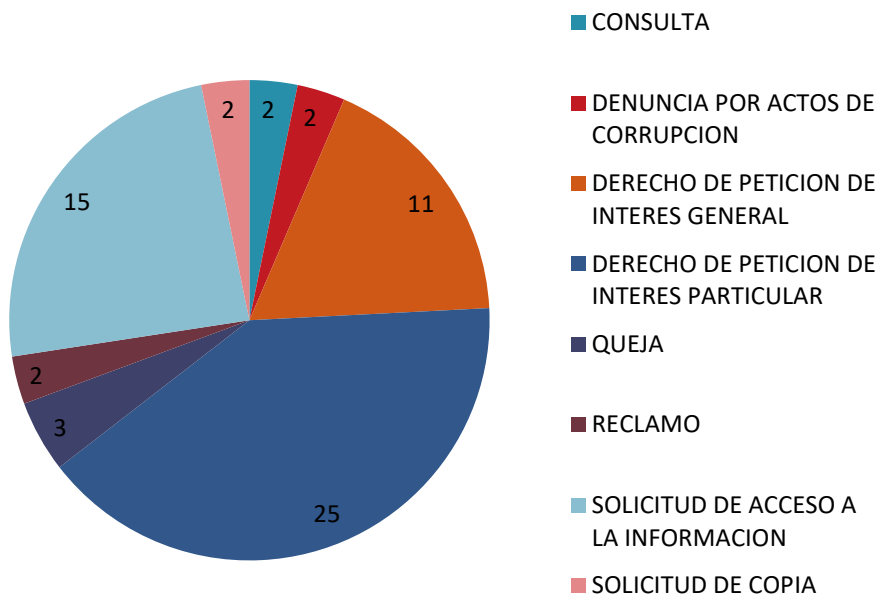


### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	3,58%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	3,28%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11	16,43%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25	40,74%
QUEJA	3	3,99%
RECLAMO	2	2,76%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15	25,93%
SOLICITUD DE COPIA	2	3,30%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100,00%</b>



## TIPOLOGIA



### Análisis

Para el mes de febrero 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	0,44%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	16	37,91%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	14	5,50%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	3	15,31%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	0,18%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	6	30,57%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	12	4,50%
VEEDURIAS CIUDADANAS	2	5,60%
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

#### Análisis:

El subtema que más se presentó fue Atención y Servicio a la Ciudadanía/subsidios, este se debe al aumento en las solicitudes de información sobre procesos de la entidad, entre otros.

#### 5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CODENSA	1	8,21%
ENTIDAD NACIONAL	1	8,99%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	8,21%
IDRD	1	7,22%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	53,25%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	5,92%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	8,19%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Trece (13) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado



con el mes de enero bajo el número de traslados.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

### Petición No.

**317242021**

Asunto: Solicitud de información sobre costos de las Oficinas de Control Interno.

### Petición No.

**3656282020**

Asunto: Solicitud para continuar como Veedor en las mesas de trabajo con la empresa ERU y otras.

**Análisis:** Para este periodo se presentó dos peticiones con el subtema Veedurías Ciudadanas, se incluye la petición 3656282020 la cual ingresó el 30 de diciembre de 2020 y se le dio respuesta en este periodo (1 de febrero de 2021).

## 7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial		2	2
Dirección de Gestión Contractual	3	9	12
Dirección de Predios		5	5
Gerencia de Vivienda	6	2	8
Oficina Asesora de Comunicaciones		5	5
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Oficina de Control Interno	1		1
Oficina de Gestión Social		4	4
OGS - Escritos		1	1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		2	2
Subgerencia de Gestión Corporativa		7	7
Subgerencia de Gestión Urbana	1	1	2
Subgerencia Planeación Administración Proyectos	1	7	8
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>45</b>	<b>58</b>



**Análisis:** De 62 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 20,96%, el 79,04% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

DEPENDENCIA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	SOLICITUD COPIA	Total general
Dirección Comercial	21						21
Dirección de Gestión Contractual	19	14				9	14
Dirección de Predios	20	29					22
Gerencia de Vivienda	7	2			10		8
Oficina Asesora de Comunicaciones	27	28					27
Oficina de Atención a la Ciudadanía		1					1
Oficina de Control Interno					10		10
Oficina de Gestión Social	23	24					23
OGS - Escritos				31			31
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		29					29
Subgerencia de Gestión Corporativa		10	25	26	11	19	18
Subgerencia de Gestión Urbana	12						12
Subgerencia Planeación Administración Proyectos	26	27		27	6		24
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>18</b>

#### Análisis:

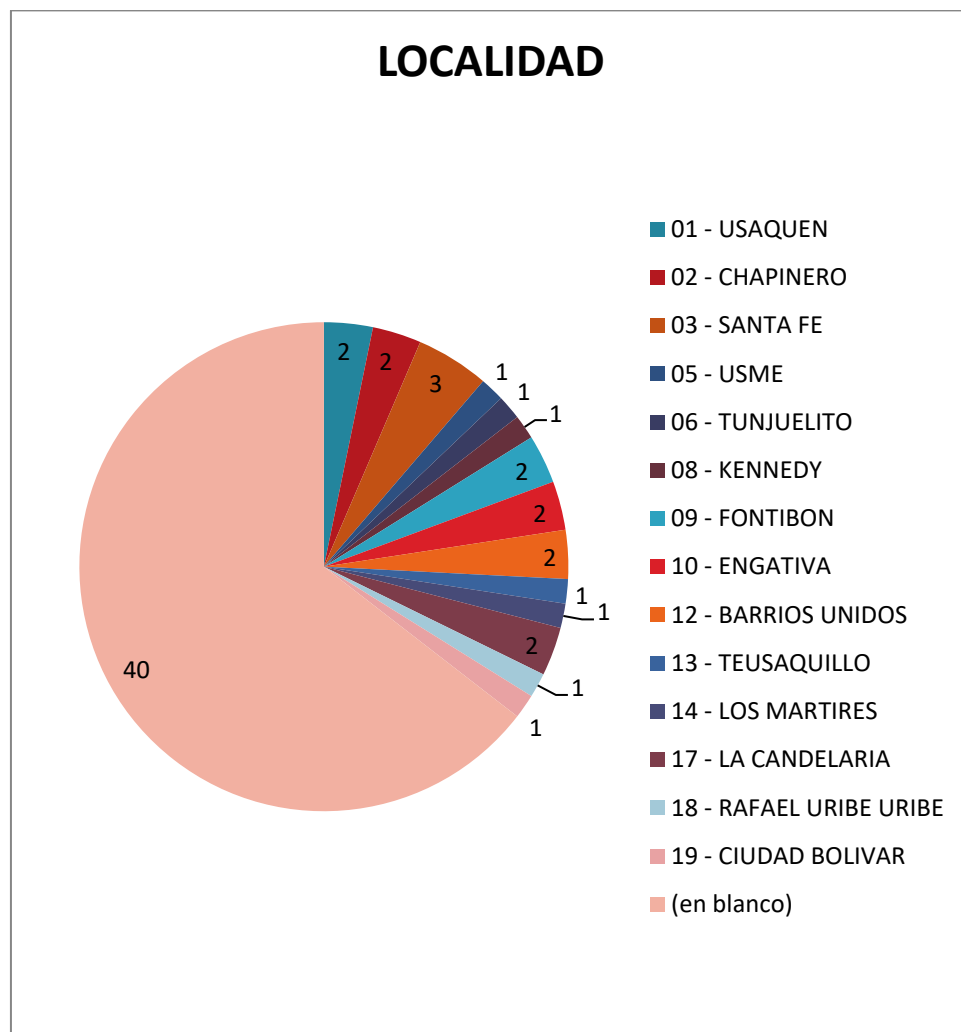
Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de trece días en el mes de enero a dieciocho días en el mes de febrero.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	2	3,51%
02 - CHAPINERO	2	3,26%
03 - SANTA FE	3	5,22%
05 - USME	1	1,36%
06 - TUNJUELITO	1	1,23%



08 - KENNEDY	1	1,39%
09 - FONTIBON	2	2,76%
10 - ENGATIVA	2	3,77%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	3,27%
13 - TEUSAQUILLO	1	1,52%
14 - LOS MARTIRES	1	2,13%
17 - LA CANDELARIA	2	2,48%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	1,43%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	1,90%
(en blanco)	40	64,77%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100,00%</b>





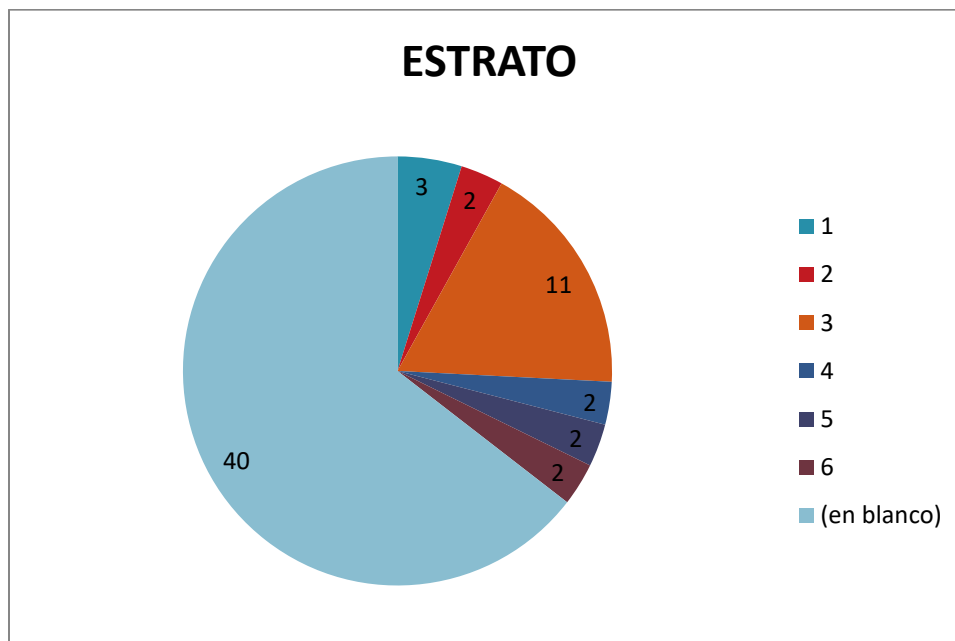


**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 35,23% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió 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	6,05%
2	2	3,18%
3	11	18,39%
4	2	3,09%
5	2	2,70%
6	2	2,89%
(en blanco)	40	63,71%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100,00%</b>





**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 36,29% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3, sin embargo existe un mayor número de peticionarios cuarenta (40) que no registro su estrato.

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	3	5,54%
Natural	49	79,56%
(en blanco)	10	14,89%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100,00%</b>



#### **Análisis**

Para este periodo el 79,56% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y nueve (49) requerimientos, el 5,54% por persona jurídica tres (3) requerimientos y el 14,89% diez (10) ciudadanos se registraron como anónimos.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	52	85,11%
Anónimo	10	14,89%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100,00%</b>

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de febrero se registraron 62 derechos de petición, de los cuales se respondió el 20,96%, el 20,96 trece (13) peticiones se trasladaron a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de respuesta subió de 13 días en el mes de enero a 18 días en el mes de febrero. Se sugiere proyectar un oficio para las dependencias recomendándoles se ajusten a los tiempos de respuesta establecidos en el protocolo ERU PQRS.
- En el ítem 3: se relacionan dos denuncias por actos de corrupción, una fue trasladada al Ministerio de Vivienda y la segunda es una denuncia por una construcción sin licencia a la cual se le pidió ampliación.
- En el ítem 8: Un reclamo fue contestado por la Subgerencia de Planeación se refería a altos costos en la cafetería del materno infantil, el segundo reclamo lo contestó la Subgerencia de Gestión Corporativa se refería a demoras en el pago de una factura, el tercero lo contestó OGS – escritos se refería al cumplimiento del Plan de Desarrollo; la queja fue contestada por la Subgerencia de Gestión Corporativa se refería a la demora en los pagos a los contratistas.
- En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cincuenta y siete (57) en el mes de enero a sesenta y dos (62) en el mes de febrero. Así mismo, los traslados por competencia a otras entidades bajaron de diecisiete (17) peticiones a trece (13).
- En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda: Triangulo Fenicia, San Bernardo, La Colmena entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia de Desarrollo de proyectos y Oficina Asesora de comunicaciones, mejorar la oportunidad de estas.