



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

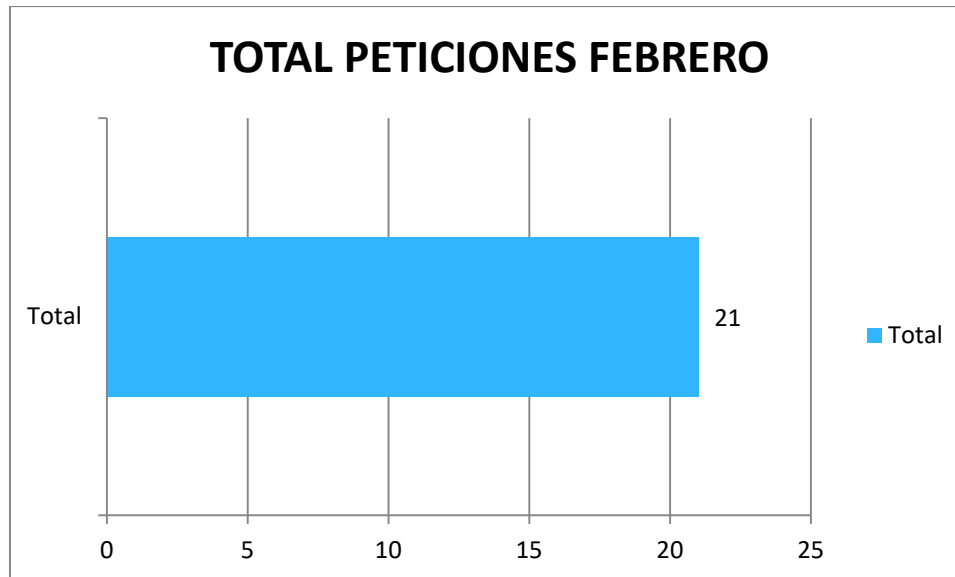
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS FEBRERO DE 2023**

**BOGOTÁ, D.C.**

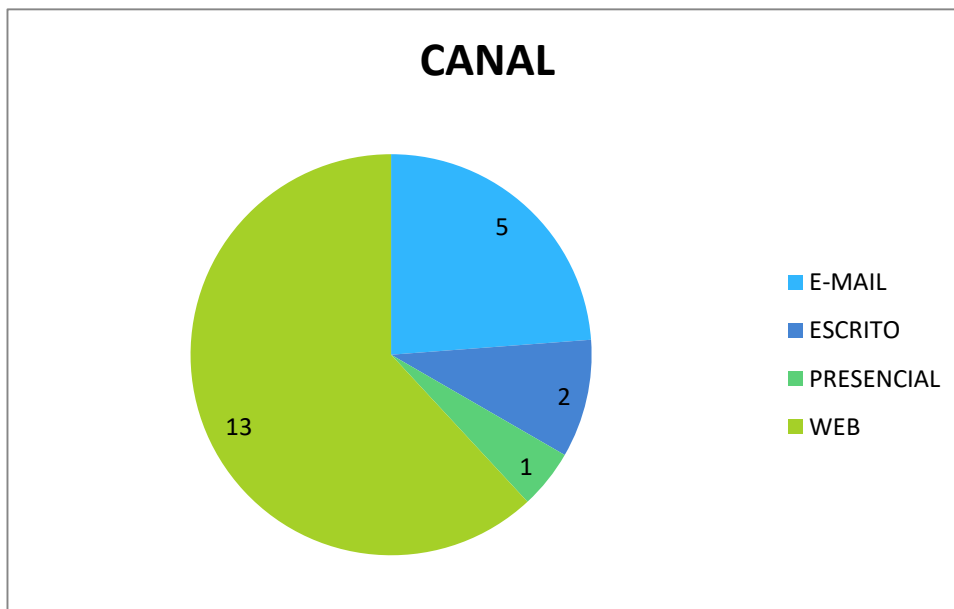
## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN FEBRERO DE 2023



### Análisis

Se recibieron veintiún (21) peticiones de las cuales ingresaron por la web trece (13), por e-mail cinco (5), por el canal presencial uno (1) y por escrito dos (2) .

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



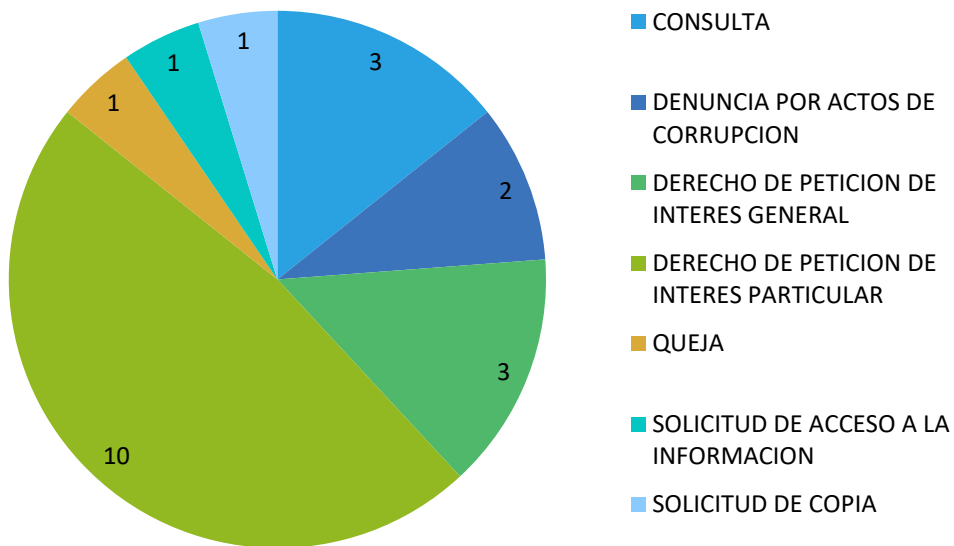
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	5	23,81%
ESCRITO	2	9,52%
PRESENCIAL	1	4,76%
WEB	13	61,90%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

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

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	3	14,04%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	8,25%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	15,49%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	47,20%
QUEJA	1	5,99%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	4,36%
SOLICITUD DE COPIA	1	4,68%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

## TIPOLOGÍA



### Análisis

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

#### 4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	1	5,23%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	10,13%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	5	41,40%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	7,60%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	2	16,36%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	6,35%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	12,93%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

#### 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	TOTAL	PORCENTAJE
IDPC	1	7,48%
IDU	1	6,54%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	47,45%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	7,17%
SECRETARIA DE SALUD	2	13,82%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	12,29%
SECRETARIA JURIDICA	1	5,24%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Quince (15) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de enero 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	Total general
Dirección Comercial	1	1	2
Dirección de Gestión Contractual		2	2
Dirección de Predios		1	1
Oficina de Gestión Social	1	1	2
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	1	2
Subgerencia de Gestión Urbana	3		3
Subgerencia Jurídica	1		1
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>13</b>

**Análisis:** De 21 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 53,85 el 46,15 se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección Comercial			1	7	4
Dirección de Gestión Contractual		15	9		12
Dirección de Predios				20	20
Oficina de Gestión Social			12	9	11
Subgerencia de Gestión Corporativa			10		10
Subgerencia de Gestión Urbana	3		12		9
Subgerencia Jurídica			8		8
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>10</b>

### Análisis:

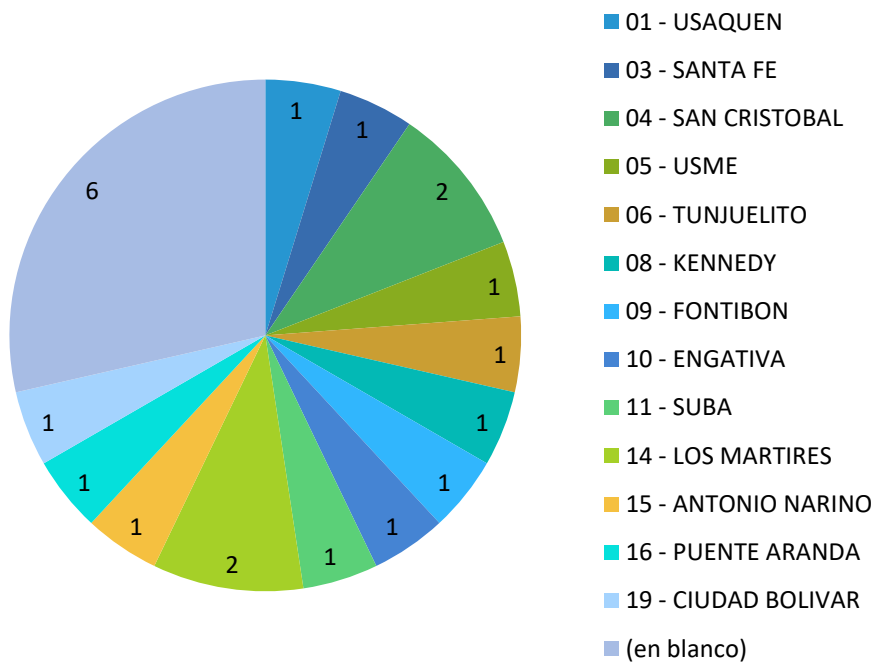
Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió de siete (7) días en el mes de enero a diez (10) días en el mes de febrero.



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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	5,74%
03 - SANTA FE	1	5,28%
04 - SAN CRISTOBAL	2	9,36%
05 - USME	1	5,92%
06 - TUNJUELITO	1	4,55%
08 - KENNEDY	1	3,93%
09 - FONTIBON	1	4,35%
10 - ENGATIVA	1	3,11%
11 - SUBA	1	5,65%
14 - LOS MARTIRES	2	12,01%
15 - ANTONIO NARINO	1	4,07%
16 - PUENTE ARANDA	1	4,46%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	4,67%
(en blanco)	6	26,91%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

## LOCALIDAD



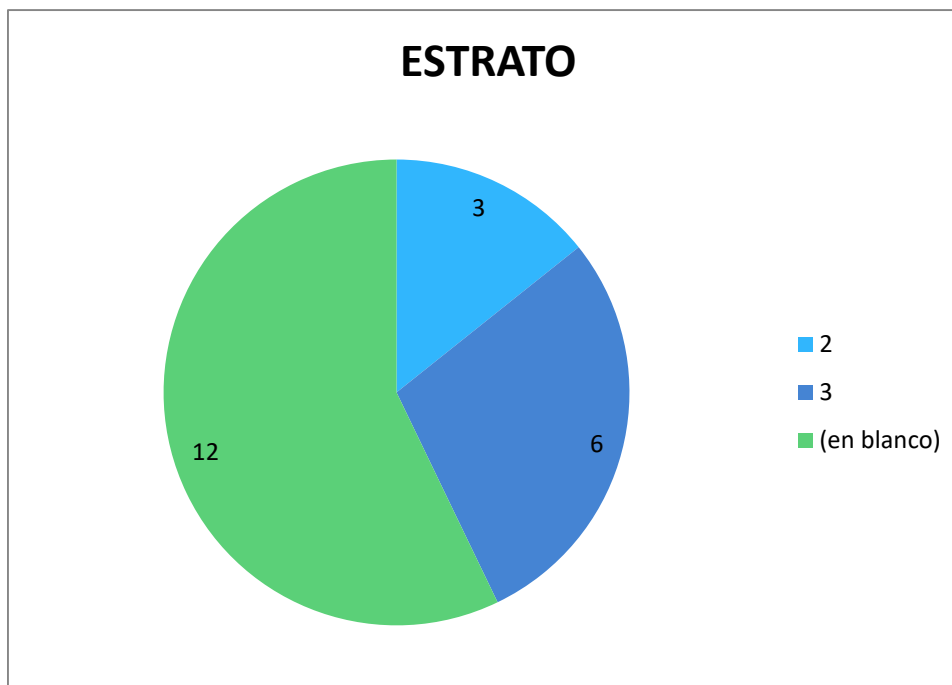
### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 73,09% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad; las Localidades de San Cristóbal y Los Mártires fueron las que más enviaron peticiones.



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

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	3	14,82%
3	6	28,91%
(en blanco)	12	56,27%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 43,73% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior bajó el número de peticionarios que registraron su estrato.

**TIPO DEL REQUIRENTE**

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	14	67,33%
(en blanco)	7	32,67%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Para este periodo el 67,33% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con catorce (14) requerimientos, el 32,67% siete (7) ciudadanos se registraron como anónimos.

**CALIDAD DEL REQUIRENTE**

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	14	67,33%
Anónimo	7	32,67%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para el mes de febrero se registraron veintiún (21) derechos de petición, de los cuales se respondió el 53,85 el 46,15 se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.



Quince (15) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de enero 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 siete (7) días en el mes de enero a diez (10) días en el mes de febrero.

En el ítem 3: Tipología: Se relaciona, dos (2) denuncias por actos de corrupción, una (1) fue trasladada por competencia a la Secretaría Jurídica Distrital, la segunda fue trasladada a la Secretaría de Gobierno y una Queja la cual fue trasladada a la Secretaría de Gobierno.

En este mes se mantuvo el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, veintiuno (21) en el mes de enero y veintiuno en el mes de febrero, se mantienen dentro del promedio que en los últimos meses han llegado.

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 72, Brisas del Tintal, Complejo Hospitalario San Juan de Dios, Usme Tres Quebradas, San Bernardo, San Victorino entre otros.

En este mes las Dependencias en oportunidad de las respuestas, utilizaron en promedio diez días.

En el Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia, se refleja que la Dirección de Predios gestiona en veinte días una solicitud de información, esto se debe a que: Ingreso en el Sistema el 24 de enero de 2023 con el No.369792023, el 7 de febrero le dieron respuesta parcial, por tal razón el sistema amplió el tiempo de respuesta en diez días hábiles, el 21 de febrero de 2023 esta Dirección le dio respuesta definitiva dentro de los términos de Ley.