

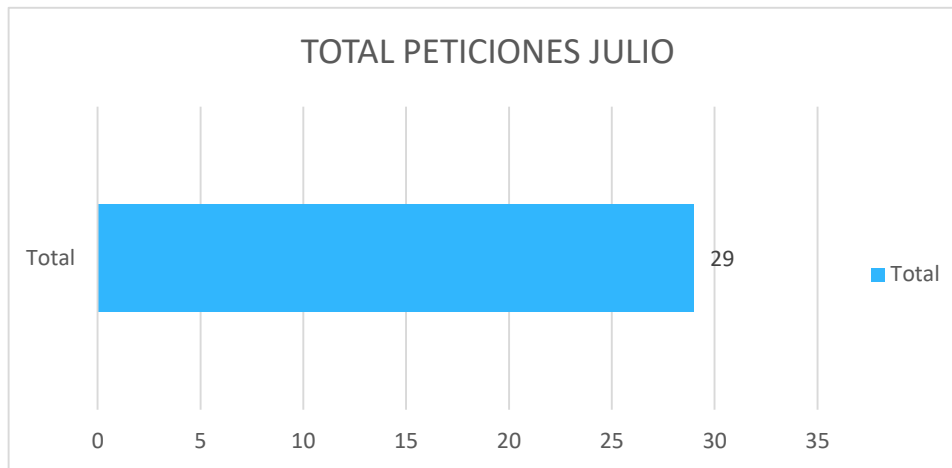
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JULIO DE 2022

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JULIO DE 2022

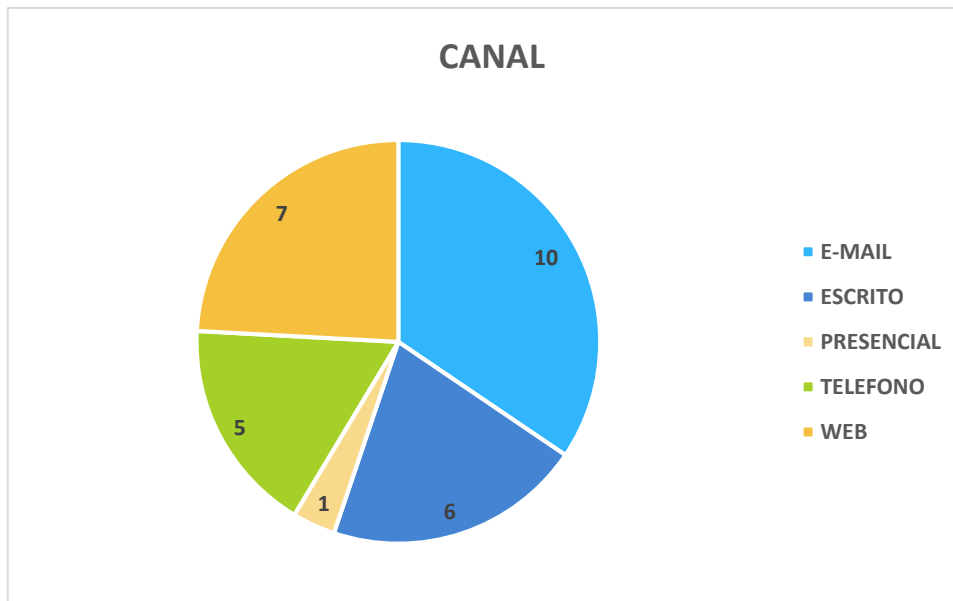


Análisis

Se recibieron veintinueve (29) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail diez (10), por escrito seis (6), por el canal telefónico cinco (5), por el canal web siete (7) y por el canal presencial uno (1).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

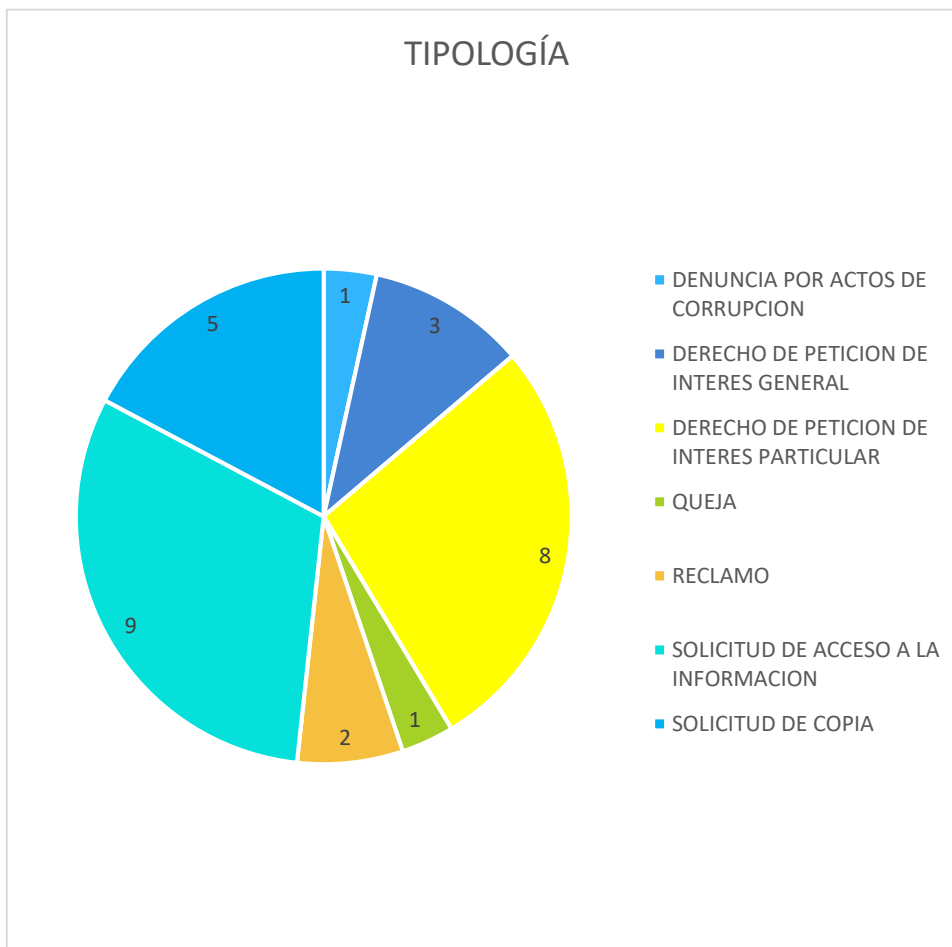
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	10	34,41%
ESCRITO	6	20,71%
PRESENCIAL	1	3,62%
TELEFONO	5	17,21%
WEB	7	24,05%
Grand Total	29	100,00%



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

3. TIPOLOGÍA

Tipo petición	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	3,62%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	10,56%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	27,60%
QUEJA	1	3,34%
RECLAMO	2	6,91%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9	31,09%
SOLICITUD DE COPIA	5	16,88%
Grand Total	29	100,00%

**Análisis**

Para el mes de julio 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	3,81%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	4,18%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	1	3,87%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	19	72,46%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	8,08%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	7,61%
Grand Total	26	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
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	44,61%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	13,88%
SECRETARIA DE SALUD	1	13,63%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	13,85%
TRANSMILENIO	1	14,03%
Grand Total	7	100,00%

Análisis: Siete (7) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de junio bajó 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
Dirección Comercial	1	1	2
Dirección de Gestión Contractual	1	1	2
Dirección de Predios	3		3
Gerencia de Vivienda		3	3
Oficina de Gestión Social	1		1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1		1
Subgerencia de Gestión Corporativa	2	1	3
Subgerencia de Gestión Urbana	7	2	9
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	1	1	2
Grand Total	17	9	26

Análisis: De 29 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 58,62%, el 41,38% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total
Dirección Comercial		11	7		9
Dirección de Gestión Contractual				3	3
Dirección de Predios		9	5		6
Gerencia de Vivienda		6	3		5



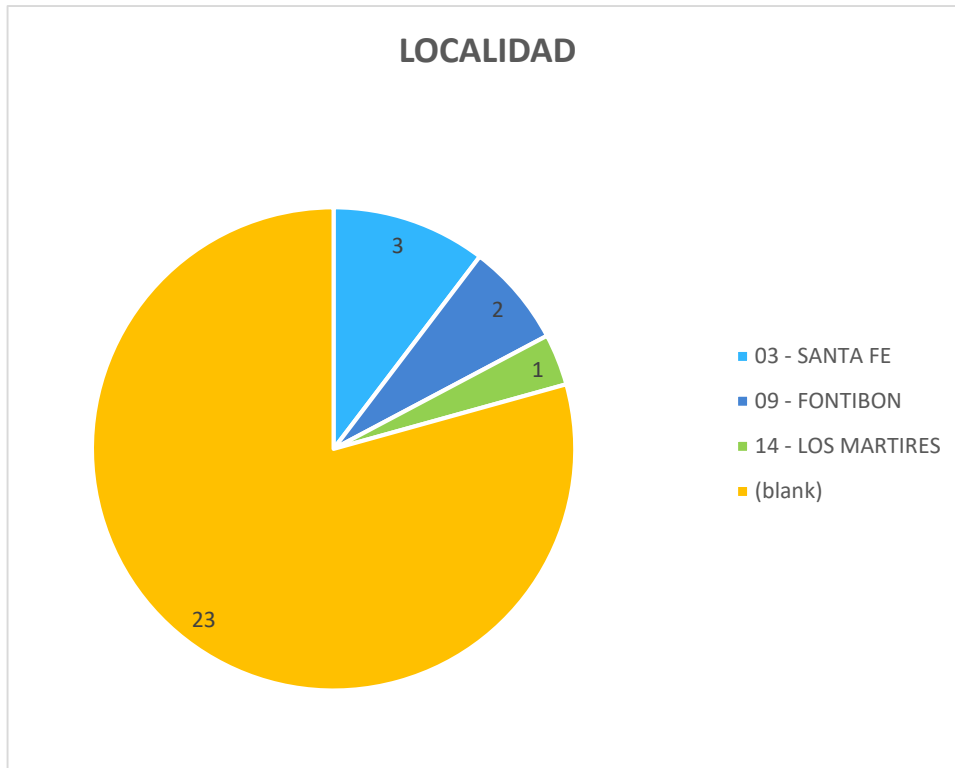
Oficina de Gestión Social			7		7
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			1		1
Subgerencia de Gestión Corporativa		3	7		6
Subgerencia de Gestión Urbana	6	4	8	4	5
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		10			10
Grand Total	6	7	5	4	6

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó, de diez (10) días en el mes de junio a seis (6) días en el mes de julio.

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

Localidad de los hechos	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	3	10,15%
09 - FONTIBON	2	6,80%
14 - LOS MARTIRES	1	3,48%
(blank)	23	79,57%
Grand Total	29	100,00%

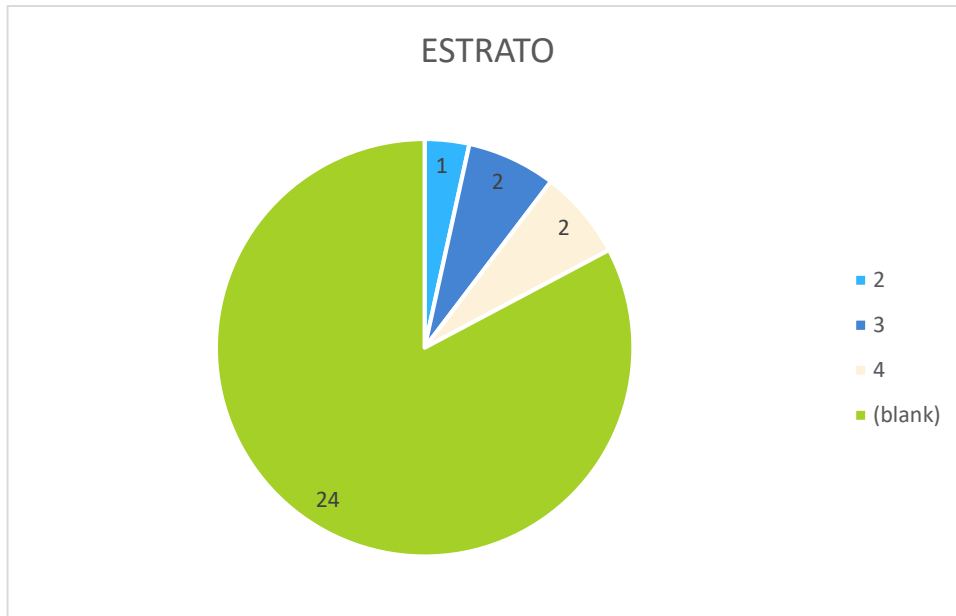


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 20.43% 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 del ciudadano	TOTAL	PORCENTAJE
2	1	3,31%
3	2	6,79%
4	2	6,93%
(blank)	24	82,97%
Grand Total	29	100,00%

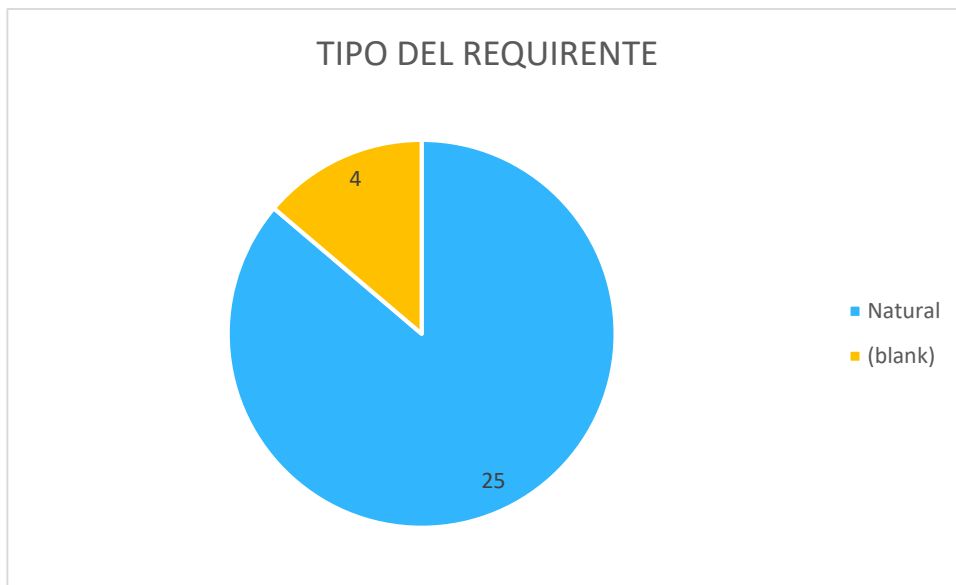


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 17.03 % de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE

Tipo persona	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	25	86,03%
(blank)	4	13,97%
Grand Total	29	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 86,03% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veinticinco (25) requerimientos, el 13,97% cuatro (4) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	25	86,03%
Anónimo	4	13,97%
Total general	29	100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de julio se registraron veintinueve (29) derechos de petición, de los cuales se respondió el 58,62%, el 41,38% se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Siete (7) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de junio bajó 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



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

bajó de diez (10) días en el mes de junio a seis (6) días en el mes de julio, cumpliendo en este periodo con la meta propuesta.

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, una (1) Queja la cual fue trasladada a Transmilenio y dos (2) reclamos, uno (1) fue trasladado a la Secretaria de Hacienda, y el otro fue asignado a la Gerencia de Vivienda se refería a demoras en la entrega del Proyecto Usme Tres Quebradas.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y uno (41) en el mes de junio a veintinueve (29) en el mes de julio, 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: El Eden El Descanso, Centro San Bernardo, Brisas del Tintal entre otros.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia de Planeación diez (10) días y la Dirección Comercial nueve (9) días, mejorar la oportunidad de estas, para dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la Entidad.