

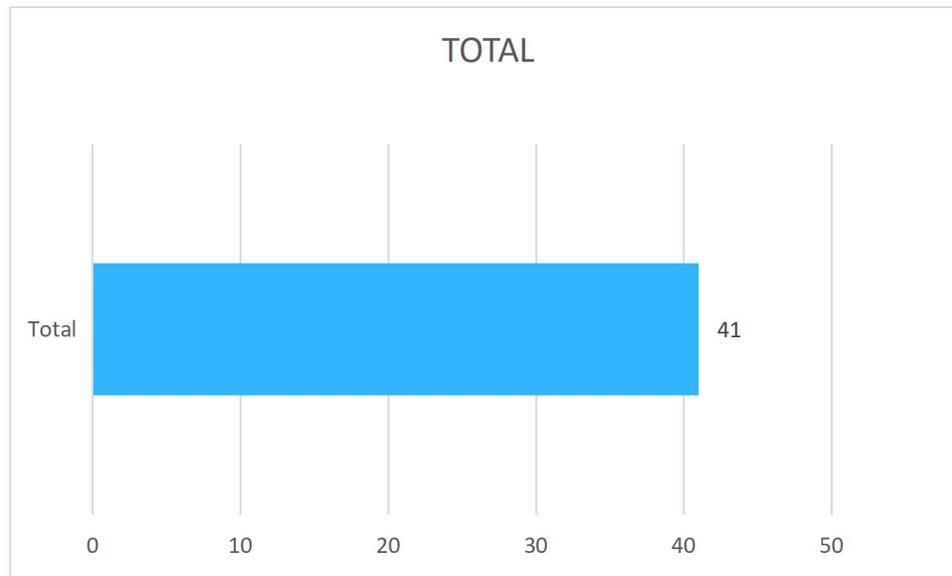
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JUNIO DE 2022

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JUNIO DE 2022

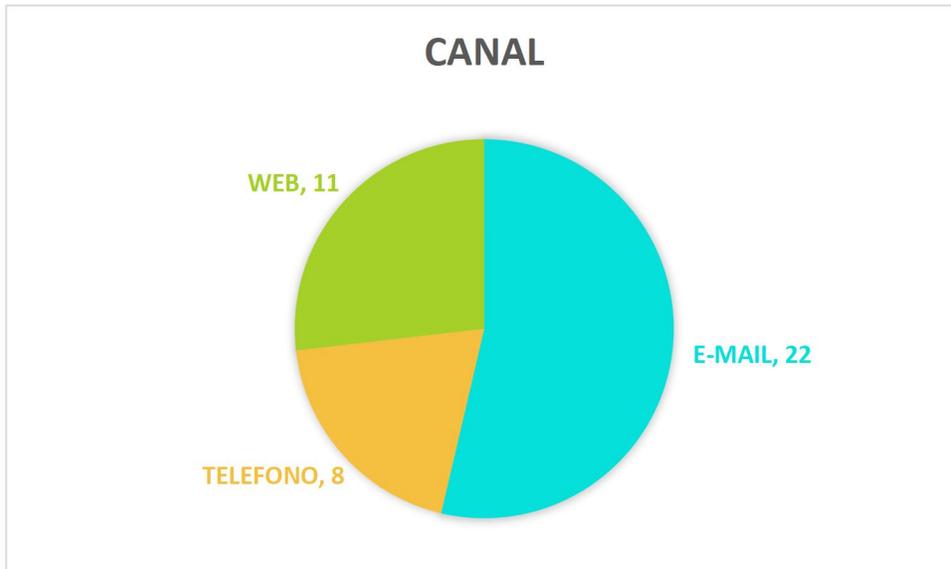


Análisis

Se recibieron cuarenta y un (41) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veintidos (22), por el canal telefónico ocho (8), y por el canal web once (11).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

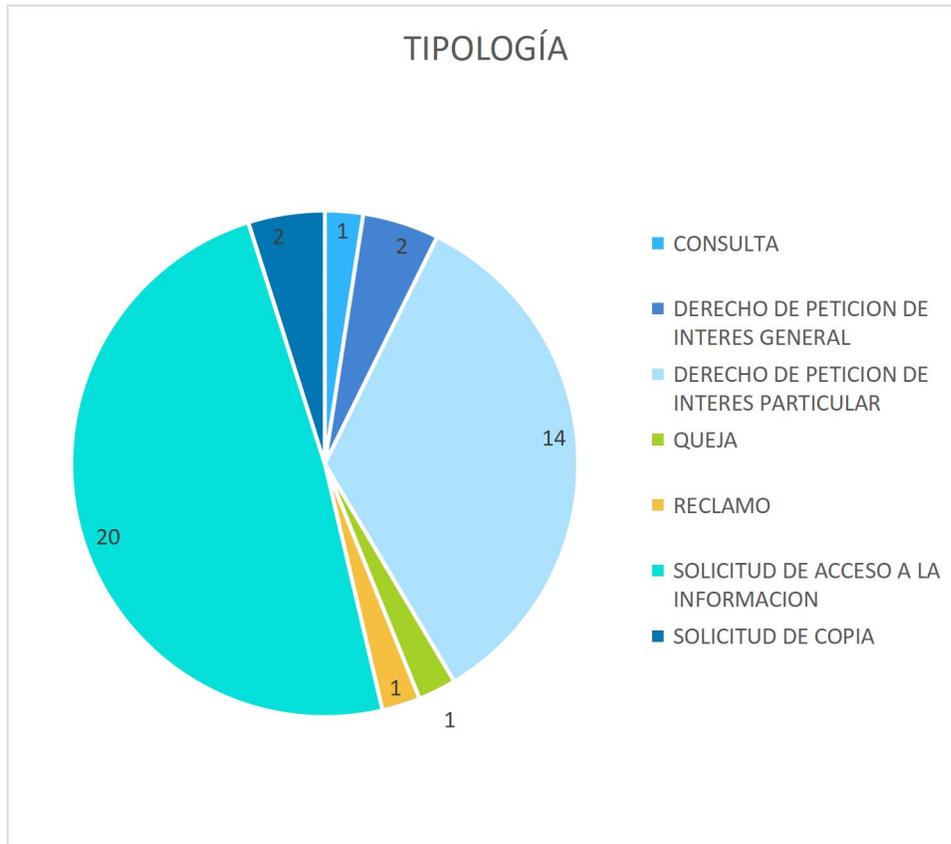
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	22	53,66%
TELEFONO	8	19,51%
WEB	11	26,83%
TOTAL	41	100,00%



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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	2,37%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	5,03%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14	33,43%
QUEJA	1	2,45%
RECLAMO	1	2,39%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	49,37%
SOLICITUD DE COPIA	2	4,96%
TOTAL	41	100,00%



Análisis

Para el mes de junio 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	4	7,41%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	1,77%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	8	13,76%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	25	46,00%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	1	1,87%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	9	15,53%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	8	13,66%
TOTAL	56	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
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	6,68%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3	18,52%
IDU	2	13,95%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	27,02%

SECRETARIA DE PLANEACION	1	6,51%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	13,94%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	13,38%
TOTAL	15	100,00%

Análisis: Quince (15) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de mayo 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
Dirección Comercial	1	1	2
Dirección de Gestión Contractual	1	5	6
Dirección de Predios	8	13	21
Gerencia de Vivienda	3		3
Oficina Asesora de Comunicaciones		3	3
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Oficina de Gestión Social	1	2	3
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	3	2	5
Subgerencia de Gestión Corporativa		2	2
Subgerencia de Gestión Urbana	4	2	6
Subgerencia de Planeación y Administración de	2	1	3

Proyectos			
Subgerencia Inmobiliaria		1	1
TOTAL	24	32	56

Análisis: De 41 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 58,54%, el 41,46% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	DERECHO PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
Dirección Comercial		24	6			15
Dirección DE Gestión Contractual		12	7			11
Dirección de Predios	7	13	5			9
Gerencia De Vivienda		8	8	7		8
Oficina Asesora de Comunicaciones		29	10			23
Oficina de Atención a la Ciudadanía			9			9
Oficina de Gestión Social	11	12				11
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		13	4			8
Subgerencia de Gestión Corporativa			7			7
Subgerencia de Gestión Urbana	3	8	6			6
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		11			9	10
Subgerencia Inmobiliaria		10				10
TOTAL	7	14	6	7	9	10

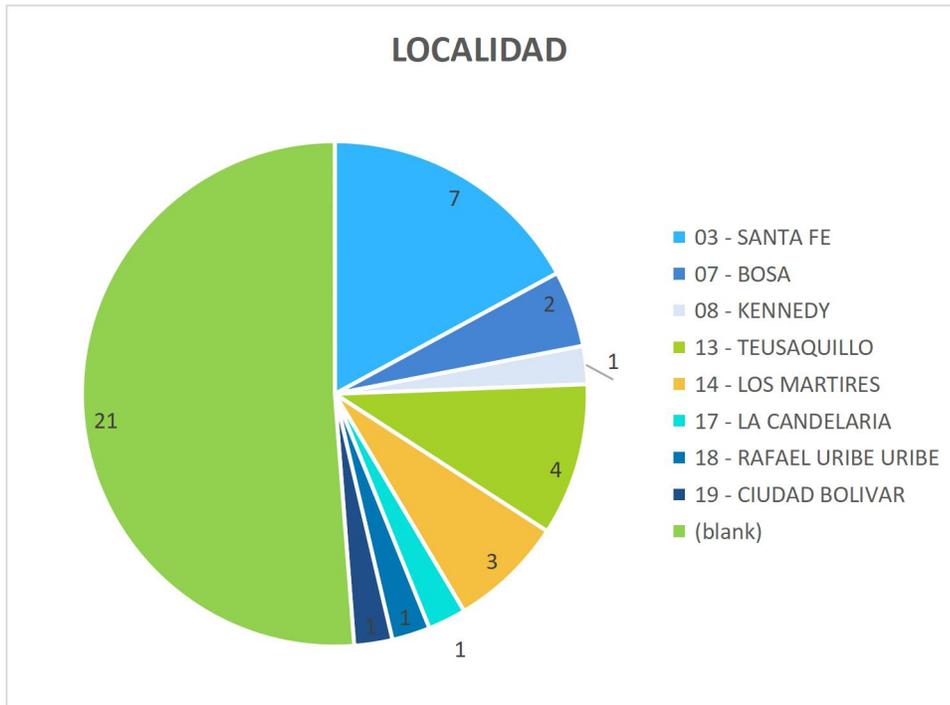
Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajo, de quince (15) días en el mes de mayo a diez (10) días en el mes de junio.



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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	7	16,75%
07 - BOSA	2	4,73%
08 - KENNEDY	1	2,36%
13 - TEUSAQUILLO	4	9,40%
14 - LOS MARTIRES	3	7,55%
17 - LA CANDELARIA	1	2,39%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	2,41%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	2,44%
(blank)	21	51,98%
TOTAL	41	100,00%

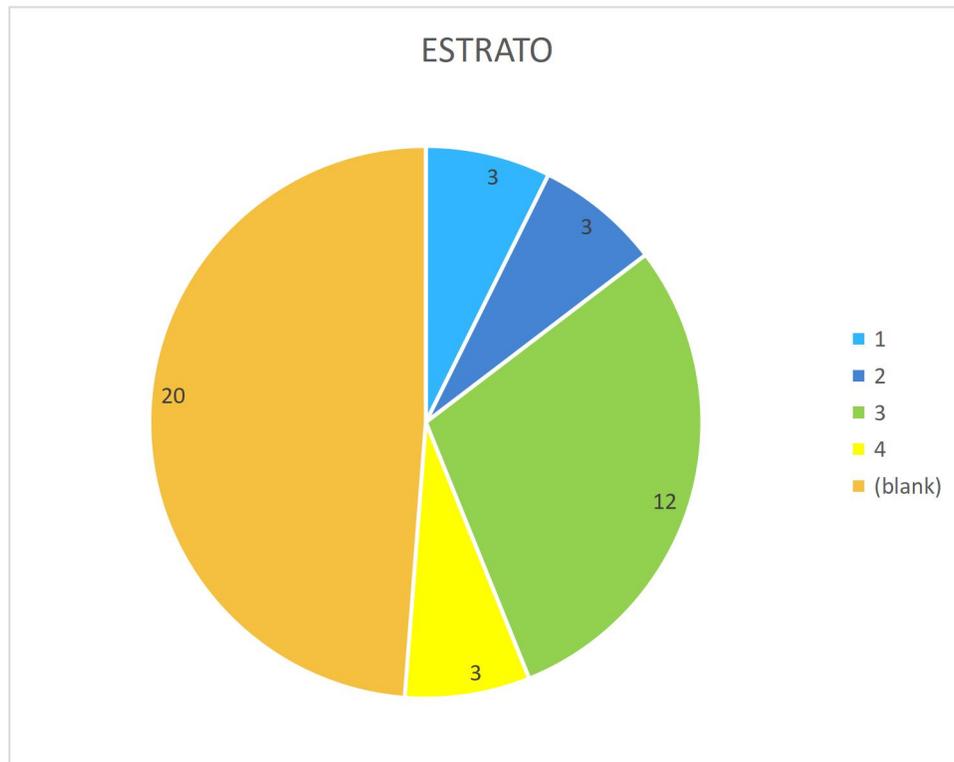


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 48,02% 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 REQUERENTE

Estrato del ciudadano	TOTAL	PORCENTAJE
1	3	7,52%
2	3	7,20%
3	12	29,01%
4	3	7,37%
(blank)	20	48,90%
TOTAL	41	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 51,1 % de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DE REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	3	7,02%
Natural	35	85,72%
(blank)	3	7,25%
TOTAL	41	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 85,72% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y cinco(35) requerimientos, el 7,02% de las peticiones fueron realizadas por personas jurídicas con tres (3) requerimientos, el 7,25% tres (3) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	38	92,74%
Anónimo	3	7,25%
Total general	41	100%



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de junio se registraron cuarenta y un (41) derechos de petición, de los cuales se respondió el 58,54%, el 41,46% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Quince (15) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, en su mayoría tienen que ver con construcciones sin licencia.

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó de quince (15) días en el mes de mayo a diez (10) días en el mes de junio.

En el ítem 3: Tipología: Se relaciona una (1) Queja la cual fue trasladada a la Secretaría de Gobierno y un (1) reclamo, el cual fue trasladado a la Unidad de Mantenimiento Vial.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de treinta y tres (33) en el mes de mayo a cuarenta y uno (41) en el mes de junio, 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: Centro San Bernardo, Estación Central, Triangulo Fenicia, OPVS, Brisas del Tintal, Bavaria Fabrica, Complejo Hospitalario San Juan de Dios entre otros.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: La Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección Comercial, mejorar la oportunidad de estas.