



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

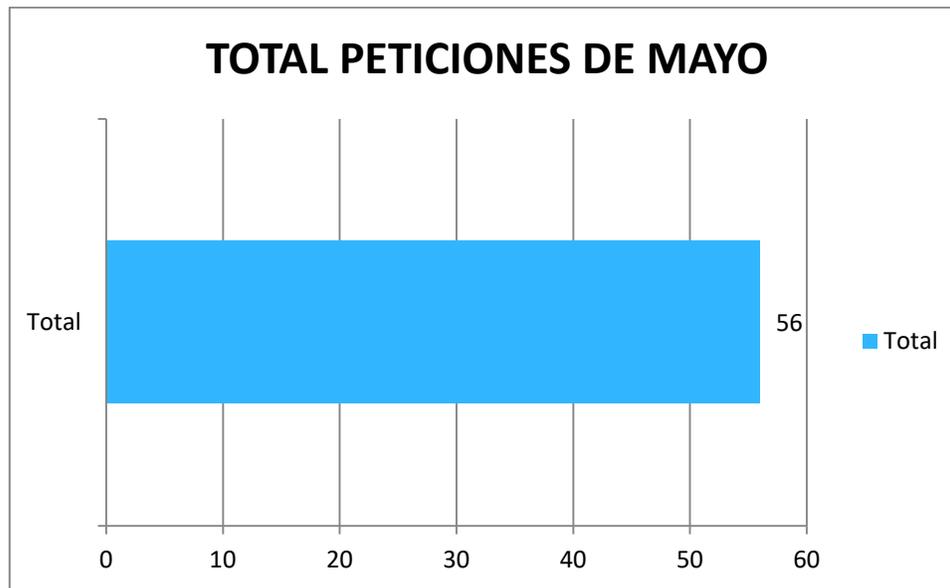
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MAYO DE 2021

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MAYO DE 2021

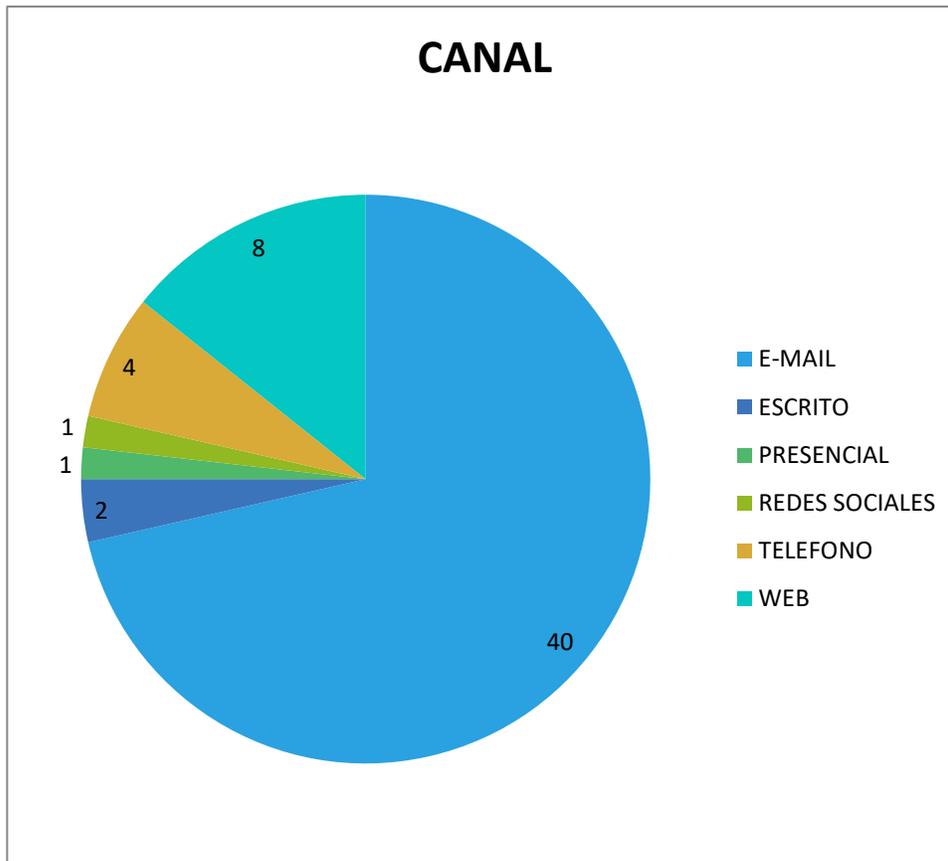


Análisis

Se recibieron cincuenta y seis (56) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail cuarenta (40), por el canal web ocho (8), por teléfono cuatro (4), por escrito (2), por el canal presencial (1) y por redes sociales uno (1).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

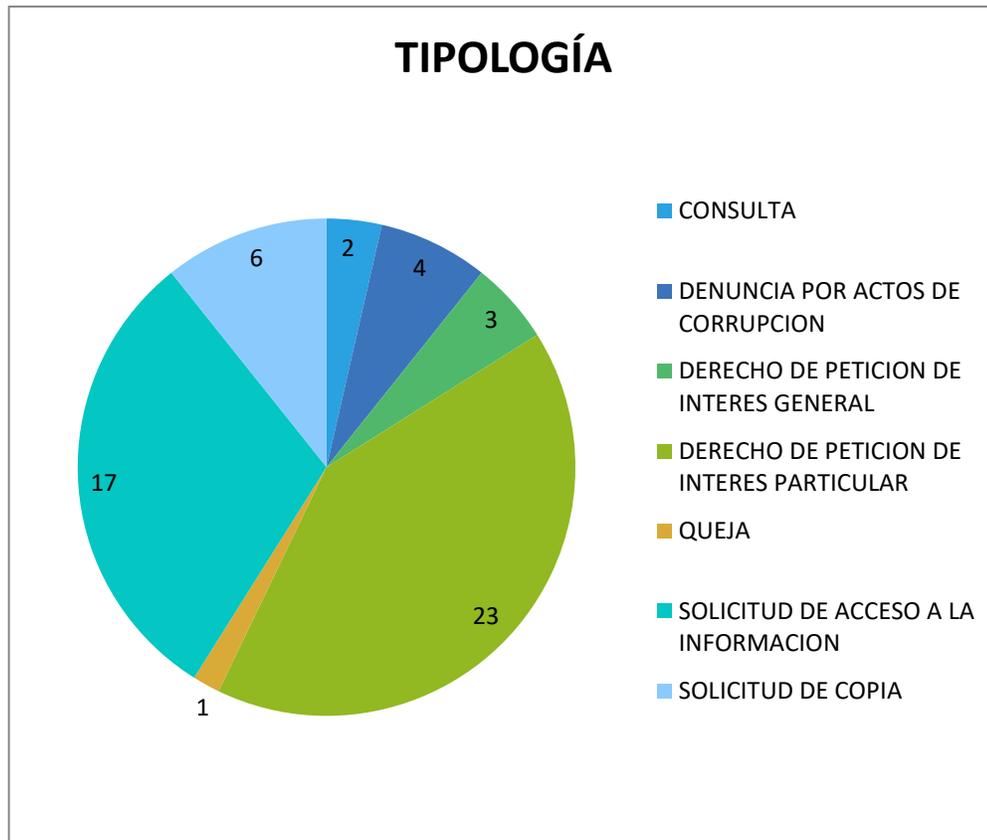
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	40	70,97%
ESCRITO	2	3,51%
PRESENCIAL	1	1,83%
REDES SOCIALES	1	1,69%
TELEFONO	4	7,26%
WEB	8	14,74%
Total general	56	100,00%



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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	3,67%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	7,28%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	5,23%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	23	41,00%
QUEJA	1	1,93%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	17	29,83%
SOLICITUD DE COPIA	6	11,07%
Total general	56	100,00%



Análisis

Para el mes de mayo 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	3	7,14%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	7,14%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	8	19,05%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	18	42,86%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,38%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	2,38%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	8	19,05%
Total general	42	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos comercialización de Proyectos, este se debe al aumento en las solicitudes de información sobre proyectos de la entidad, entre otros.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	10,74%
IDPC	1	10,40%
IDU	1	9,40%
METRO DE BOGOTA S.A.	2	18,16%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	10,78%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	20,53%
SECRETARIA DE SALUD	1	10,50%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	9,48%
Total general	10	100,00%

Análisis: Diez (10) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de abril bajo el número de traslados.



6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Análisis: Para este periodo no se presentaron peticiones con el subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección de Gestión Contractual	3	6	9
Dirección de Predios		6	6
Gerencia de Vivienda	6	1	7
Oficina de Gestión Social		1	1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		1	1
Subgerencia de Gestión Corporativa	5	3	8
Subgerencia de Gestión Urbana	1	3	4
Subgerencia Planeación y Administración Proyectos	3	2	5
Subgerencia Jurídica	1		1
Total general	19	23	42

Análisis: De 56 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 33,93%, el 66.07% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Dirección Gestión Contractual			15	13	8	27	15
Dirección de Predios			24				24
Gerencia de Vivienda			13	6			7
Oficina de Gestión Social				19			19
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		20					20
Subgerencia de Gestión Corporativa	5	3	15	13			12



Subgerencia de Gestión Urbana		8	27	9			18
Subgerencia Planeación Administración Proyectos			23	11			13
Subgerencia Jurídica		9					9
Total general	5	10	19	9	8	27	14

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajo, de dieciséis días en el mes de abril a catorce días en el mes de mayo.

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

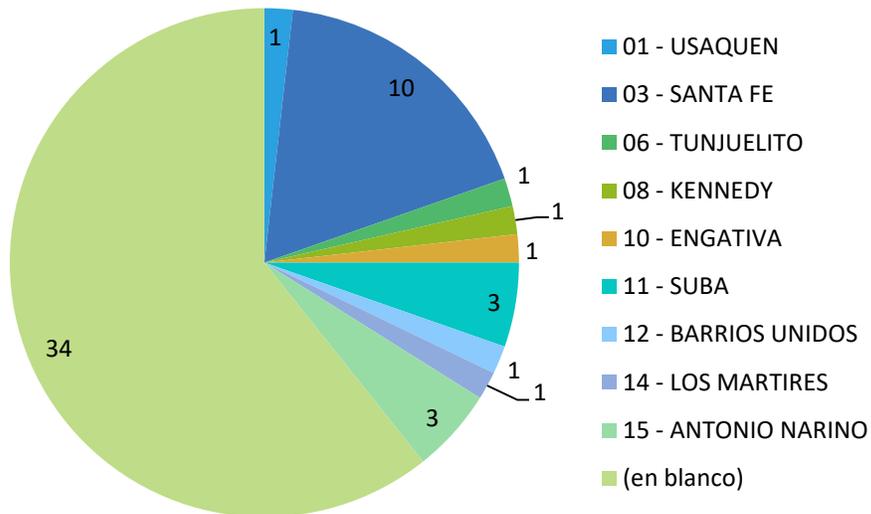
LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	1,83%
03 - SANTA FE	10	17,65%
06 - TUNJUELITO	1	1,86%
08 - KENNEDY	1	1,86%
10 - ENGATIVA	1	1,65%
11 - SUBA	3	5,59%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	1,81%
14 - LOS MARTIRES	1	1,60%
15 - ANTONIO NARINO	3	5,17%
(en blanco)	34	60,98%
Total general	56	100,00%

Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 39,29% 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.

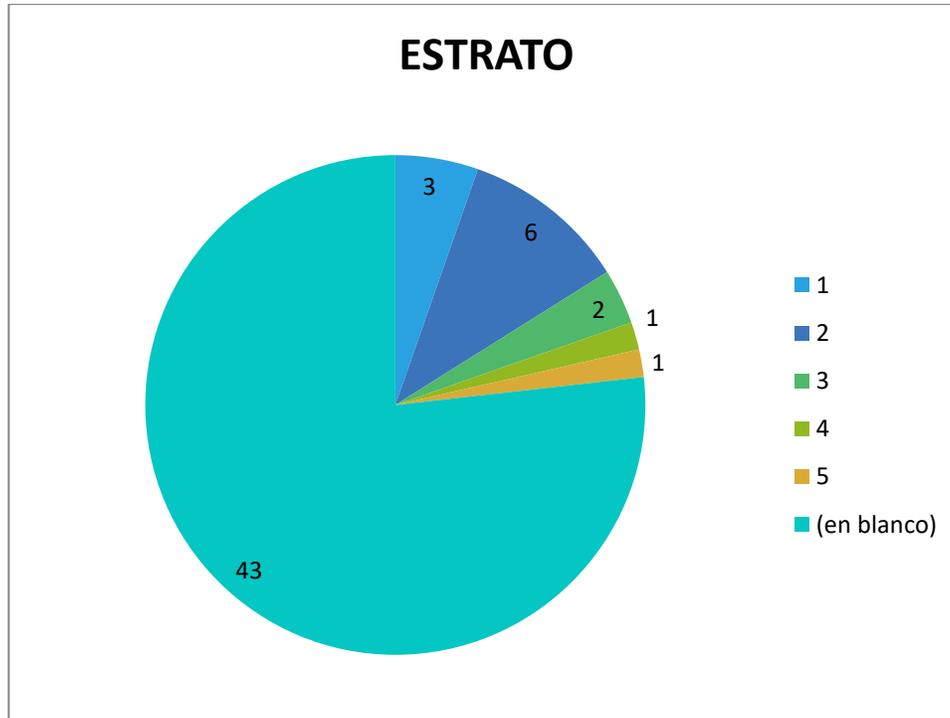


LOCALIDAD



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	3	5,34%
2	6	10,66%
3	2	3,75%
4	1	1,87%
5	1	1,92%
(en blanco)	43	76,46%
Total general	56	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 23,54% de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	50	88,99%
(en blanco)	6	11,01%
Total general	56	100,00%



Análisis

Para este periodo el 88,99% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cincuenta (50) requerimientos, el 11,01% seis (6) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	50	88,99%
Anónimo	6	11,01%
Total general	56	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de mayo se registraron 56 derechos de petición, de los cuales se respondió el 33,93%, el 66,07% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 17,86% se trasladó a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajo, de dieciséis días en el mes de abril a catorce días en el mes de mayo.
- En el ítem 3: se relacionan cuatro denuncias por actos de corrupción, de las cuales; una fue trasladada por competencia al IDU, dos las respondió la Subgerencia de Gestión Corporativa y una fue asignada a la dirección contractual la cual se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta. La Queja fue trasladada a la Secretaria de Ambiente. La sugerencia fue contestada por la Dirección de Gestión Contractual.
- En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y dos (42) en el mes de abril a cincuenta y seis (56) en el mes de mayo. en su mayoría solicitan información sobre proyectos de vivienda
- 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, Fenicia, Brisas del Tintal, Bosa el Porvenir, Triangulo Bavaria entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Dirección de Predios y Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, mejorar la oportunidad de estas.