



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

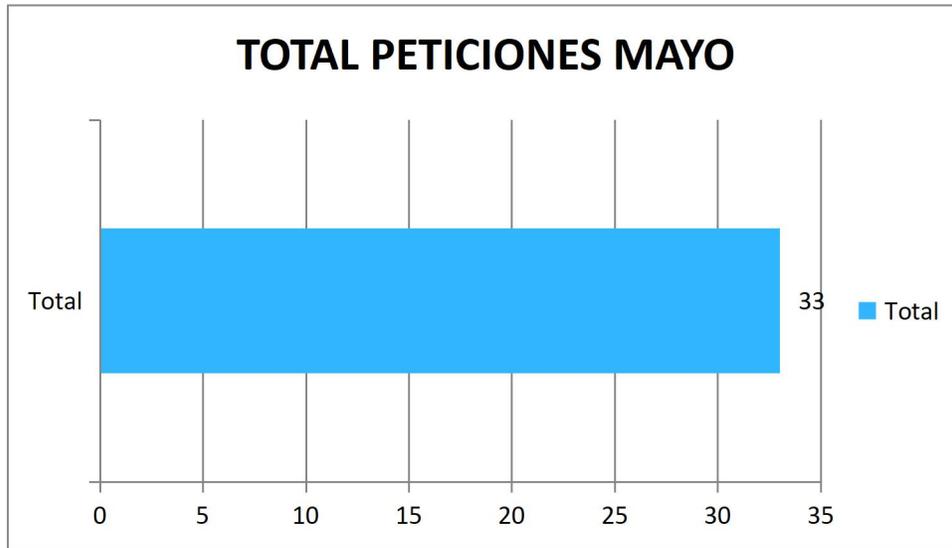
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MAYO DE 2022

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MAYO DE 2022

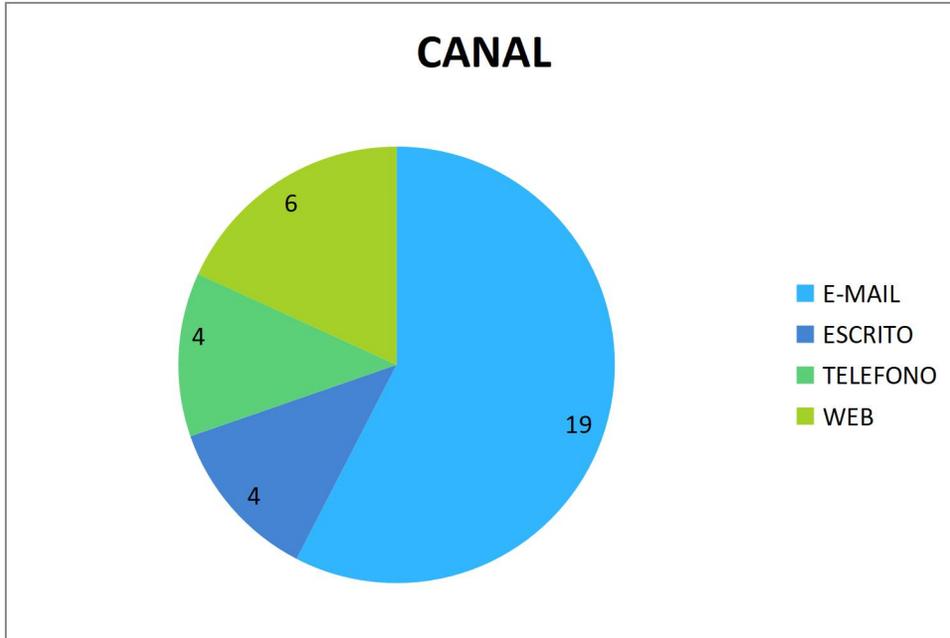


Análisis

Se recibieron treinta y tres (33) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail diecinueve (19), por escrito cuatro (4), por el canal telefónico cuatro (4), y por el canal web seis (6).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	19	58,15%
ESCRITO	4	11,55%
TELEFONO	4	12,64%
WEB	6	17,65%
Total general	33	100,00%



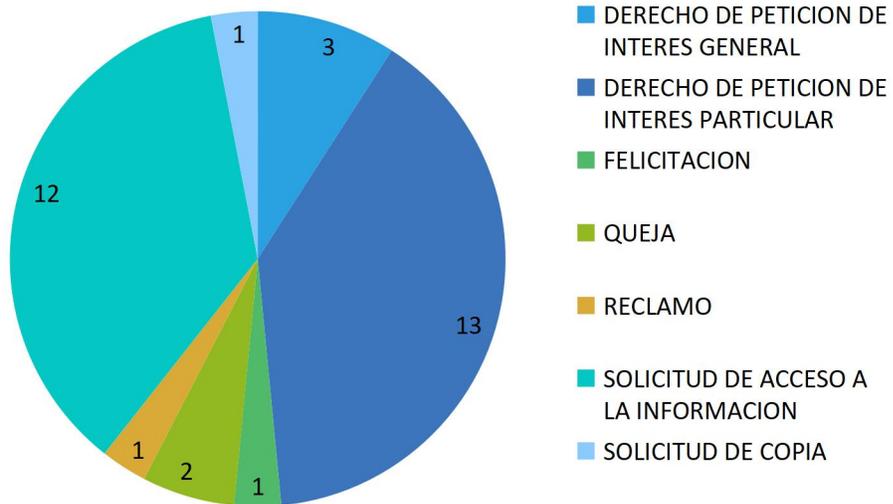
Análisis: Para el mes de mayo, el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	9,44%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13	39,19%
FELICITACION	1	2,98%
QUEJA	2	5,95%
RECLAMO	1	3,05%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12	36,65%
SOLICITUD DE COPIA	1	2,74%
Total general	33	100,00%



TIPOLOGIA



Análisis

Para el mes de mayo la petición de interés particular fue la más utilizada por la ciudadanía.



4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	7	25,93%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	3	11,02%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	10	36,41%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	1	3,43%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	4	12,21%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	3,87%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	7,12%
Total general	28	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	TOTAL	PORCENTAJE
IDU	2	29,73%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	55,80%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	14,47%
Total general	7	100,00%

Análisis: Siete (7) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de abril 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 EN EL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	1	4	5
Dirección de Gestión Contractual	1	1	2
Dirección de Predios	2	6	8
Gerencia de Vivienda	4		4
Oficina de Gestión Social	2		2
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1		1
Subgerencia de Gestión Corporativa	1		1
Subgerencia de Gestión Urbana	3	1	4
Subgerencia Jurídica		1	1
Total general	15	13	28

Análisis: De 33 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 45,45%, el 54,55% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial			8		15		11
Dirección de Gestión Contractual			21		13		17
Dirección de Predios	13		21		17	17	19
Gerencia de Vivienda		19	17		9		13
Oficina de Gestión Social			7	11			9
Subgerencia Desarrollo de Proyectos					7		7
Subgerencia de Gestión Corporativa			8				8
Subgerencia de Gestión Urbana			18		12		17
Subgerencia Jurídica			27				27
Total general	13	19	16	11	12	17	15

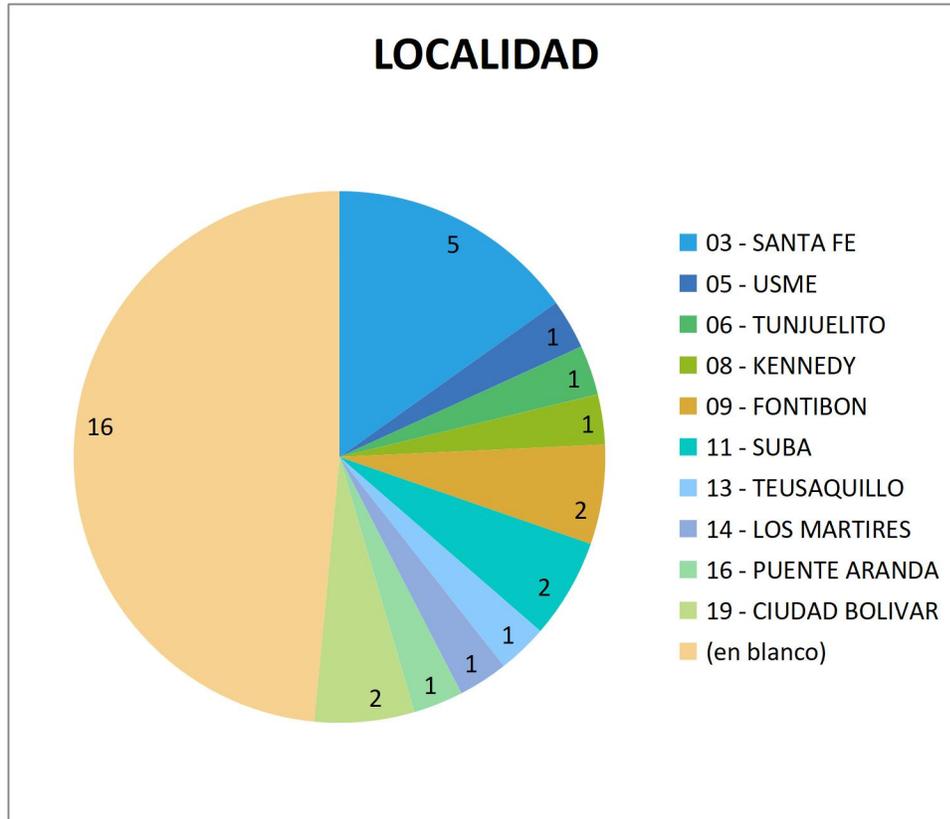


Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta se mantuvo igual, de quince días en el mes de abril a quince días en el mes de mayo.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	5	15,17%
05 - USME	1	2,79%
06 - TUNJUELITO	1	3,31%
08 - KENNEDY	1	2,95%
09 - FONTIBON	2	5,68%
11 - SUBA	2	6,03%
13 - TEUSAQUILLO	1	2,97%
14 - LOS MARTIRES	1	3,33%
16 - PUENTE ARANDA	1	3,11%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	6,08%
(en blanco)	16	48,59%
Total general	33	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 51,41% 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	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	5,66%
2	3	9,59%
3	7	21,00%
(en blanco)	21	63,74%
Total general	33	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 36,25% de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	3,31%
Natural	29	88,01%
(en blanco)	3	8,69%
Total general	33	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 88,01% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintinueve (29) requerimientos, el 3,31% de las peticiones fueron realizadas por personas jurídicas con un (1) requerimiento, el 8,69% tres (3) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	30	91,32%
Anónimo	3	8,69%
Total general	33	100%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de mayo se registraron treinta y tres (33) derechos de petición, de los cuales se respondió el 45,45 el 54,55% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Siete (7) peticiones se trasladaron a otras entidades, en su mayoría tienen que ver con construcciones sin licencia.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta se mantuvo igual, de quince días en el mes de abril a quince días en el mes de mayo.
- En el ítem 3: Tipología: Se relaciona dos (2) Quejas las cuales fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno y un (1) reclamo, el cual fue trasladado al IDU.
- En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veinticuatro (24) en el mes abril a treinta y tres (33) en el mes de mayo, 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: San Bernardo Tercer Milenio, Estación Central, La Colmena, Triangulo Fenicia entre otros. Así mismo se recibieron solicitudes de información sobre contratos.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: La Subgerencia Jurídica y la Dirección de Predios, mejorar la oportunidad de estas.