



**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

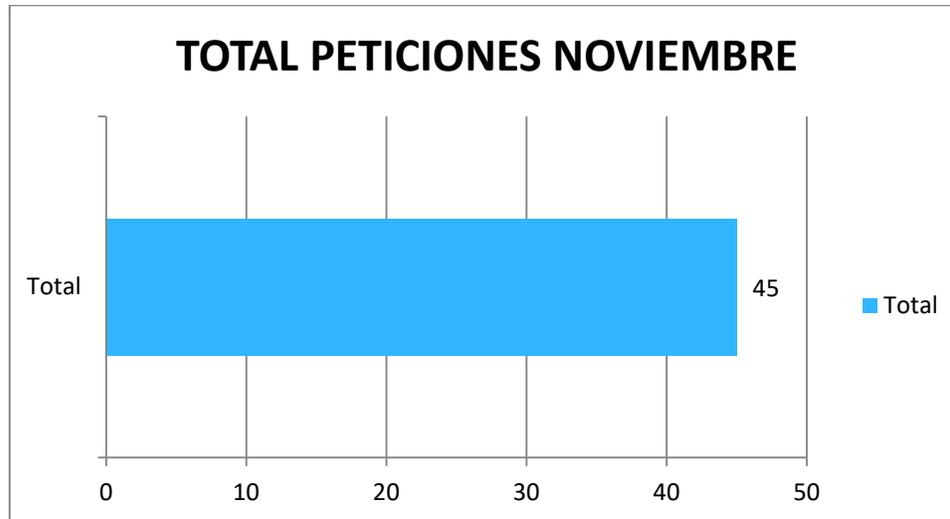
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2021**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS NOVIEMBRE DE 2021

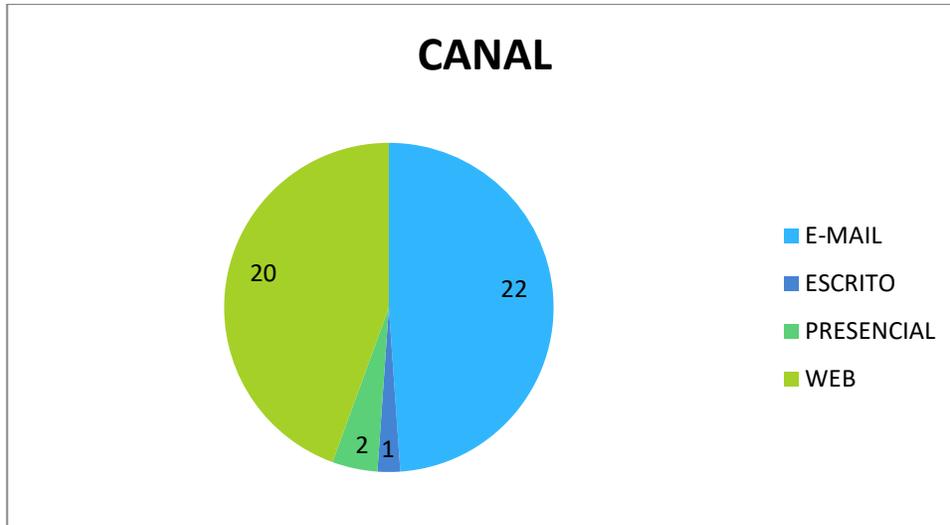


### Análisis

Se recibieron cuarenta y cinco (45) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veintidós (22), por el canal web veinte (20), por escrito uno (1) y por el canal presencial dos (2).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	22	49,11%
ESCRITO	1	2,23%
PRESENCIAL	2	4,42%
WEB	20	44,25%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



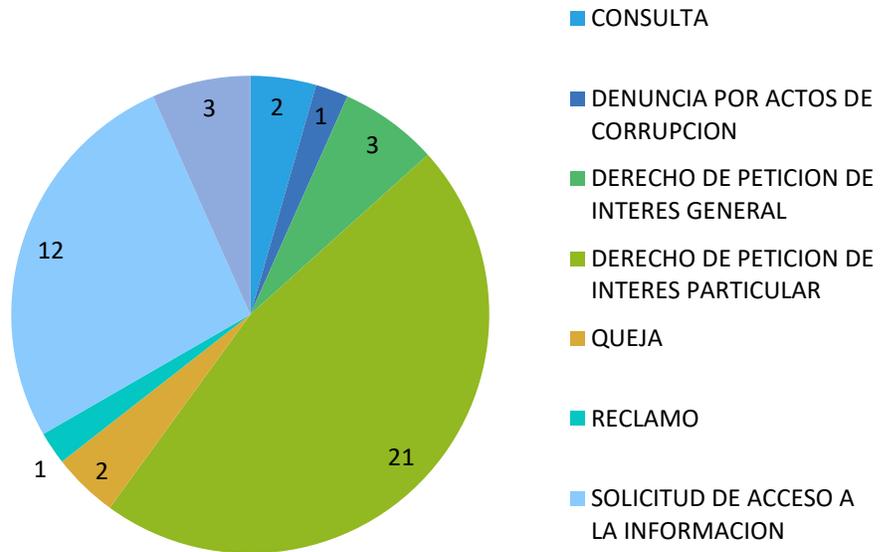
**Análisis:** Para el mes de noviembre el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	4,54%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2,16%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	6,59%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	21	46,85%
QUEJA	2	4,43%
RECLAMO	1	2,25%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12	26,50%
SOLICITUD DE COPIA	3	6,69%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



## TIPOLOGÍA



### Análisis

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



#### 4. SUBTEMAS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	7	30,71%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	4,58%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	1	4,17%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	12	52,01%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	8,53%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 peticiones sobre el Proyecto San Bernardo.

#### 5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CATASTRO	1	4,79%
CODENSA	1	5,53%
ENTIDAD NACIONAL	1	5,88%
IDRD	1	5,67%
IDU	1	4,84%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	34,10%
SECRETARIA DE SALUD	1	5,71%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	10,72%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	5,77%
TRANSMILENIO	1	5,59%
UAESP	1	5,67%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	5,71%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Dieciocho (18) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de octubre bajó el número de traslados.



## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

**Análisis:** 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	1
Dirección de Gestión Contractual		3	3
Dirección de Predios	3	4	7
Gerencia de Vivienda		1	1
Oficina de Gestión Social		1	1
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	1	2
Subgerencia de Gestión Urbana	2	4	6
Subgerencia Jurídica		2	2
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>23</b>

**Análisis:** De 45 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 13,33%, el 86,66% 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 DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial		7				7
Dirección de Gestión Contractual			20			20
Dirección de Predios			17	17	18	17
Gerencia de Vivienda			15			15
Oficina de Gestión Social			25			25
Subgerencia de Gestión Corporativa			16			16
Subgerencia de Gestión Urbana	16	10	21	12		15
Subgerencia Jurídica	24		11			18
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>17</b>



### Análisis:

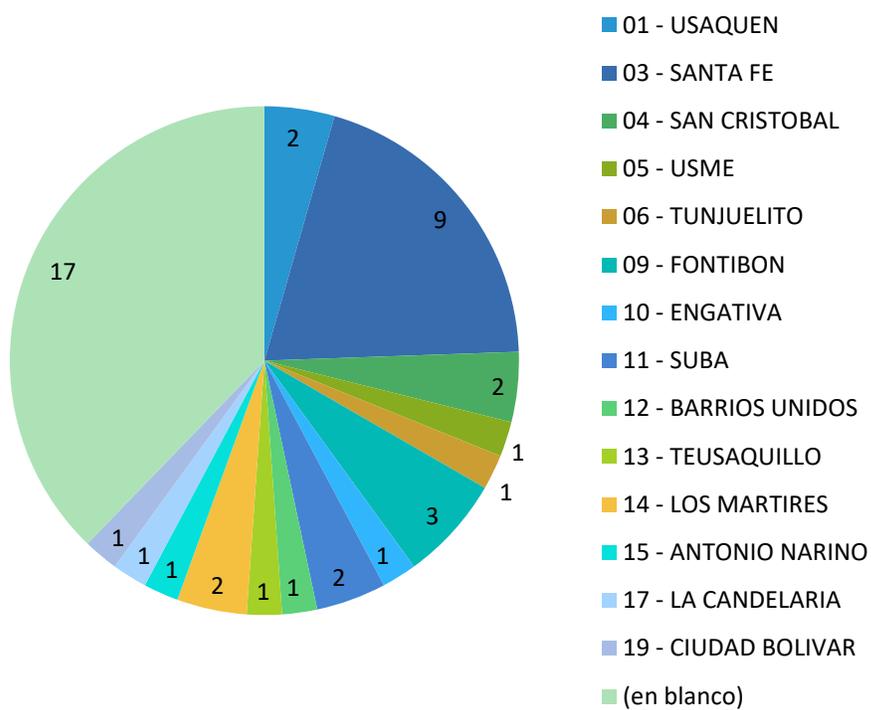
Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió de quince días en el mes de octubre a diecisiete días en el mes de noviembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	2	4,47%
03 - SANTA FE	9	20,11%
04 - SAN CRISTOBAL	2	4,43%
05 - USME	1	2,31%
06 - TUNJUELITO	1	2,12%
09 - FONTIBON	3	6,47%
10 - ENGATIVA	1	2,25%
11 - SUBA	2	4,47%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,16%
13 - TEUSAQUILLO	1	2,31%
14 - LOS MARTIRES	2	4,30%
15 - ANTONIO NARINO	1	2,16%
17 - LA CANDELARIA	1	2,30%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	2,30%
(en blanco)	17	37,84%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



## LOCALIDAD



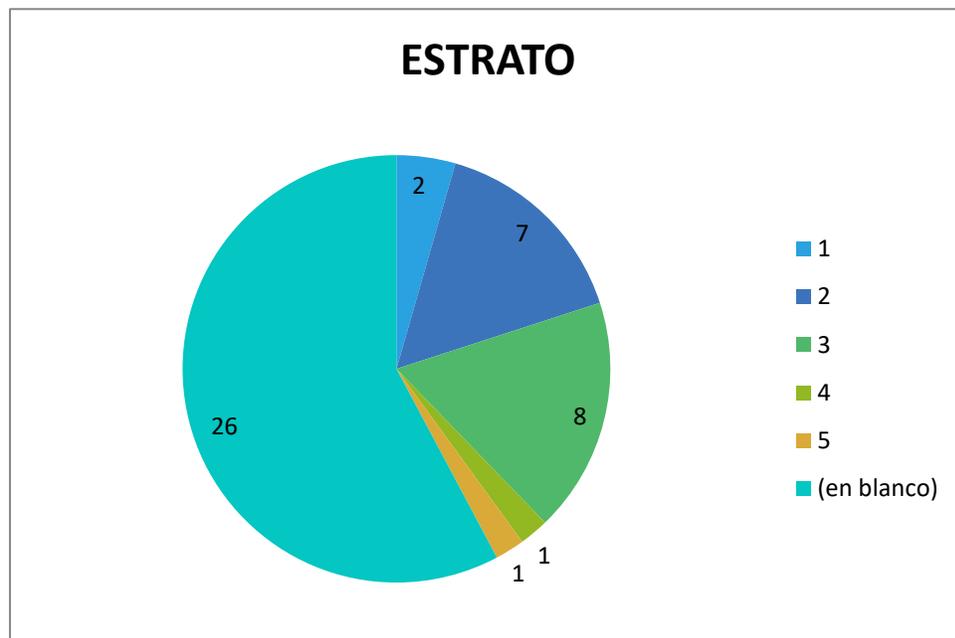
### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 62,16% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió 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	4,60%
2	7	15,63%
3	8	17,10%
4	1	2,22%
5	1	2,31%
(en blanco)	26	58,15%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



### **Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 41,86% de los ciudadanos registro su estrato.



TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	5	10,98%
Natural	34	75,82%
(en blanco)	6	13,20%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Para este periodo el 75,82% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y cuatro (34) requerimientos, el 10,98% de las peticiones fueron realizadas por personas jurídicas el 13,20% seis (6) ciudadanos se registraron como anónimos.

**11. CALIDAD DEL REQUERENTE**

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	39	86,80%
Anónimo	6	13,20%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de noviembre se registraron cuarenta y cinco (45) derechos de petición, de los cuales se respondió el 13,33%, el 86,66% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Dieciocho peticiones se trasladaron a otras entidades. Suele suceder que los ciudadanos en algunas ocasiones confunden los trámites y servicios que presta la Entidad y en este mes nos enviaron denuncias por construcciones sin licencia, afectaciones en predios, arreglos de vías y jardines entre otros.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de quince días en el mes de octubre a diecisiete días en el mes de noviembre, aunque se encuentran dentro de los tiempos establecidos por Ley.
- En el ítem 3: Tipología: Se relacionan una (1) denuncia por acto de corrupción la cual fue trasladada a Codensa, dos quejas de las cuales una (1) de traslado a Transmilenio y la otra a la Secretaria de Gobierno y un (1) reclamo el cual fue trasladado a la Secretaria de Movilidad por competencia.
- En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y uno (41) en el mes octubre a cuarenta y cinco (45) en el mes de noviembre, el promedio de peticiones está dentro del rango que suele llegar 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, CHSJD, Usme 3 y Estación Central entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Oficina de Gestión Social y Dirección Contractual mejorar la oportunidad de estas.