



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

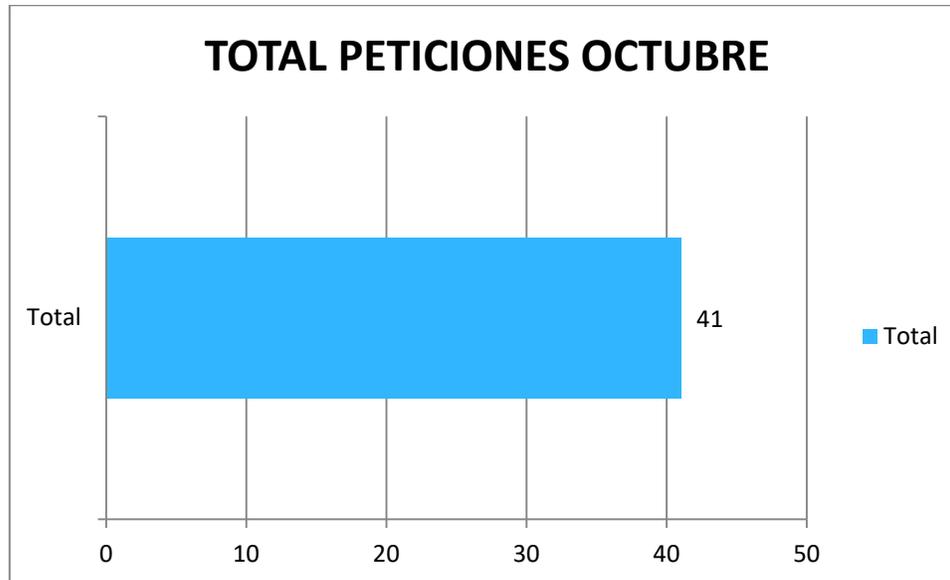
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS OCTUBRE DE 2021**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS OCTUBRE DE 2021

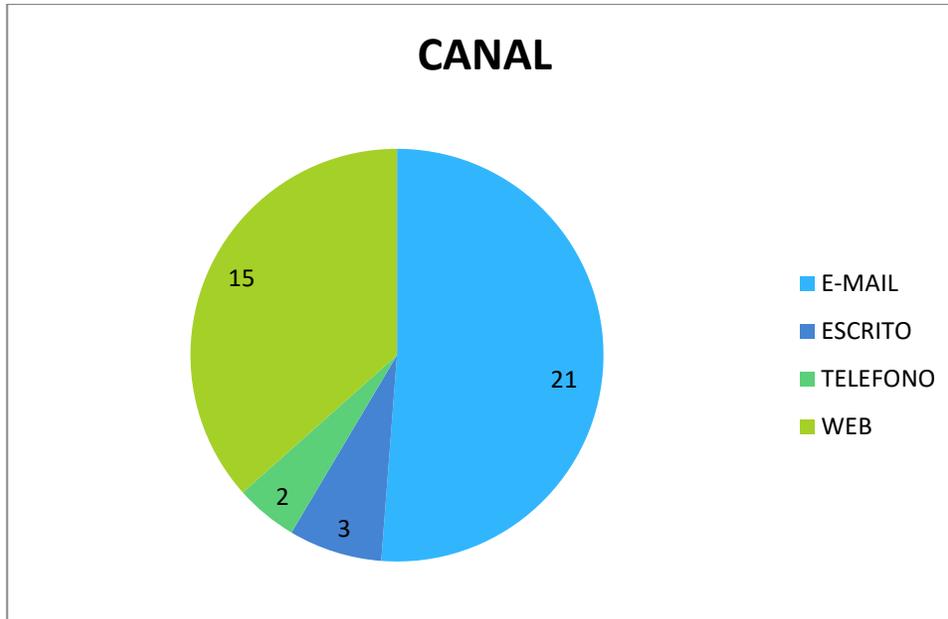


### Análisis

Se recibieron cuarenta y un (41) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veintiún (21), por el canal web quince (15), por escrito tres (3) y por el canal telefónico dos (2).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	21	51,65%
ESCRITO	3	7,06%
TELEFONO	2	4,95%
WEB	15	36,33%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



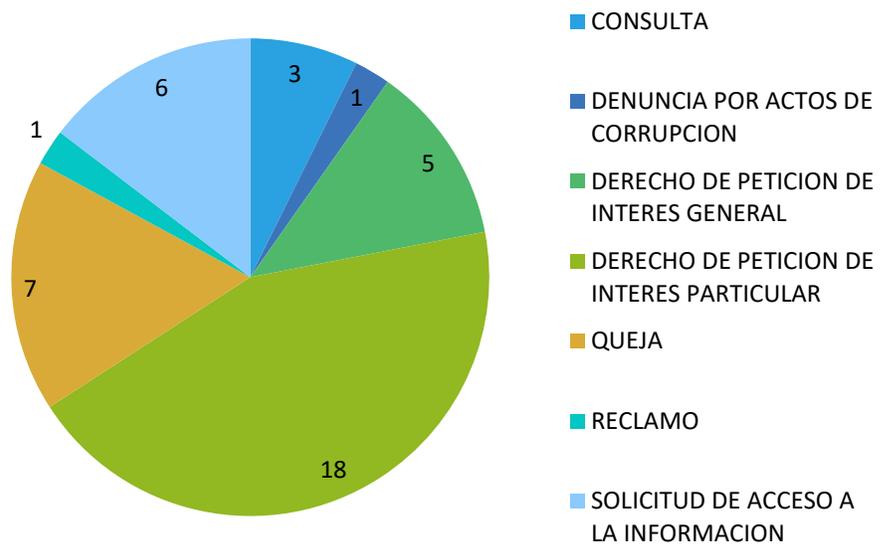
**Análisis:** Para el mes de octubre el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	3	7,39%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2,38%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	12,72%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18	43,31%
QUEJA	7	16,84%
RECLAMO	1	2,41%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	14,95%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



## TIPOLOGÍA



### Análisis

Para el mes de octubre 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	6	17,30%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	8,52%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	7	19,91%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	12	34,04%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	2	5,86%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	8,54%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	2,92%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2,90%
<b>Total general</b>	<b>35</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 y Proyectos en Usme.

#### 5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CODENSA	2	9,20%
IDU	3	13,57%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	45,21%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	4,66%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	13,41%
UAESP	1	4,80%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	9,16%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:** Veintidós (22) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre subió el número de traslados.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

**Análisis:** Para este periodo se presentó una petición con el subtema Veedurías Ciudadanas, la cual ingreso el 28 de septiembre de 2021 y se le dio respuesta el 26 de octubre de 2021, por esta razón se ve reflejada en los dos informes.

Número de petición	TOTAL
<b>3112222021</b>	1
Solicita copias de radicados 201600000692 de 26/11/2016 y 20164200006542 del 25/11/2016	
<b>Total general</b>	1

## 7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	3	5	8
Dirección de Gestión Contractual	-	1	1
Dirección de Predios	1	6	7
Gerencia de Vivienda	1	2	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	2
Oficina de Gestión Social	-	3	3
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	-	2	2
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	3	4
Subgerencia de Gestión Urbana	2	1	3
Subgerencia Planeación Administración de Proyectos	-	1	1
Subgerencia Jurídica	-	1	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>35</b>

**Análisis:** De 41 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 21,95%, el 78,05% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.



## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Dirección Comercial			15				15
Dirección de Gestión Contractual			12				12
Dirección de Predios		22	17	18	19		18
Gerencia de Vivienda		11	5	15			10
Oficina Asesora de Comunicaciones	10					19	15
Oficina de Gestión Social			12				12
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			9				9
Subgerencia de Gestión Corporativa	15		15	10			14
Subgerencia de Gestión Urbana			18	16			17
Subgerencia Planeación Administración Proyectos			18				18
Subgerencia Jurídica			30				30
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>15</b>

### Análisis:

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

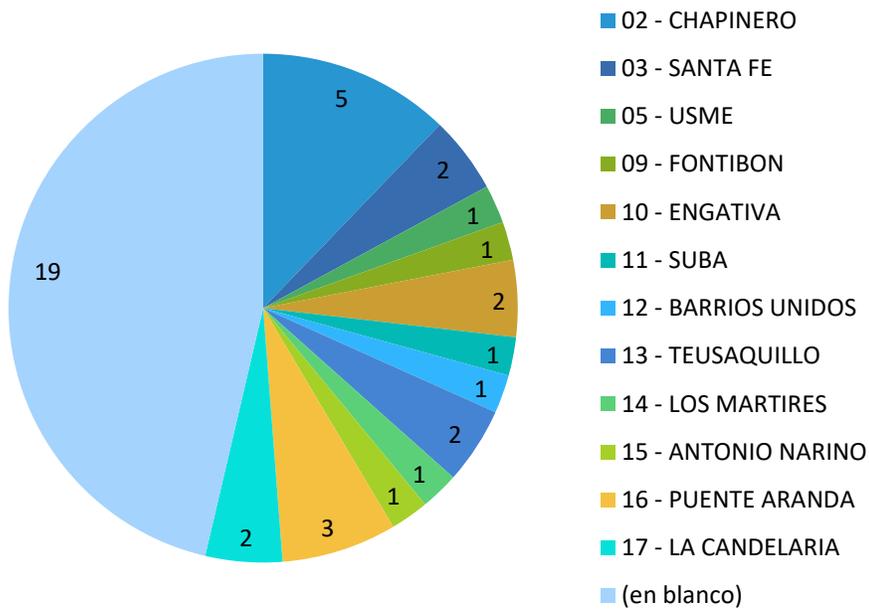


## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	5	12,20%
03 - SANTA FE	2	5,08%
05 - USME	1	2,47%
09 - FONTIBON	1	2,53%
10 - ENGATIVA	2	4,81%
11 - SUBA	1	2,58%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,50%
13 - TEUSAQUILLO	2	4,79%
14 - LOS MARTIRES	1	2,51%
15 - ANTONIO NARINO	1	2,47%
16 - PUENTE ARANDA	3	7,28%
17 - LA CANDELARIA	2	4,86%
(en blanco)	19	45,91%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



## LOCALIDAD



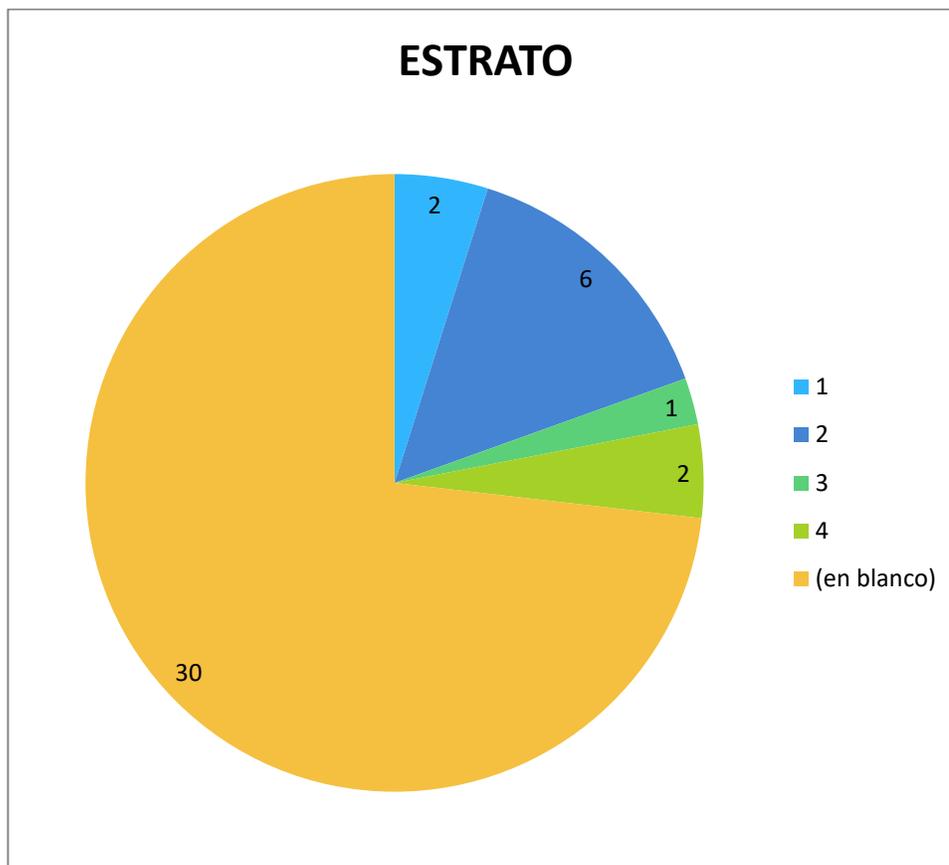
### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 54,08% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Chapinero fue la localidad que más envió peticiones.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	4,94%
2	6	14,49%
3	1	2,33%
4	2	4,79%
(en blanco)	30	73,45%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>





**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 26,55% de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	32	78,19%
(en blanco)	9	21,81%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Para este periodo el 78,19% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y dos (32) requerimientos, el 21,81% nueve (9) ciudadanos se registraron como anónimos.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	32	78,19%
Anónimo	9	21,81%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de octubre se registraron cuarenta y un (41) derechos de petición, de los cuales se respondió el 21,95%, el 78,05% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Veintidós peticiones se trasladaron a otras entidades. Suele suceder que los ciudadanos en algunas ocasiones confunden los trámites y servicios que presta la Entidad y generalmente nos envían las denuncias por construcciones ilegales, construcciones sin licencia, arreglos de vías, andenes etc., aunque en la página de la ERU está publicado nuestro trámite y nuestros servicios, igualmente tenemos ciudadanos que así les informemos que no somos la Entidad competente, siguen enviándonos las peticiones, ejemplo: Tenemos una ciudadana de la localidad de Chapinero, que frecuentemente envía diferentes tipos de solicitudes que aquejan a su comunidad, en este mes envió tres peticiones las cuales fueron trasladadas por competencia.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de catorce días en el mes de septiembre a quince días en el mes de octubre, 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 la Secretaría de Gobierno, siete quejas de las cuales cinco (5) fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno, una (1) a la Secretaría del Hábitat, una (1) a la Unidad de Mantenimiento Vial y un (1) reclamo el cual fue trasladado al IDU, por competencia.
- En el ítem 8 Tiempo promedio de respuesta por Tipología y Dependencia: Se relaciona una sugerencia la cual ingreso el 28 de septiembre y a la cual la Oficina de Comunicaciones le dio respuesta el 26 de octubre. Esta se refería a como optimizar las redes sociales de la entidad de una mejor manera.
- En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y dos (42) en el mes septiembre a cuarenta y uno (41) en el mes de octubre, 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, Usme, Estación Central entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia Jurídica, Dirección de Predios y Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos mejorar la oportunidad de estas.