

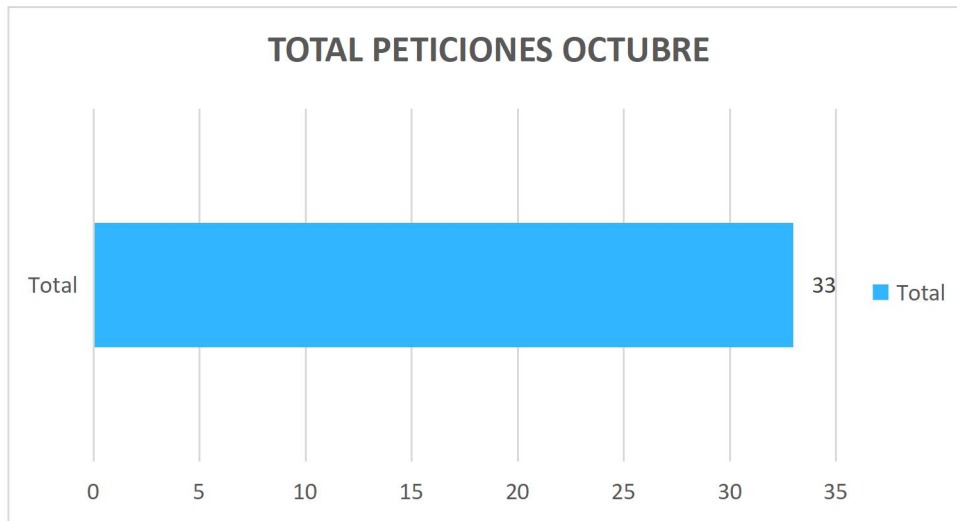
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS OCTUBRE DE 2022**

**BOGOTÁ, D.C.**

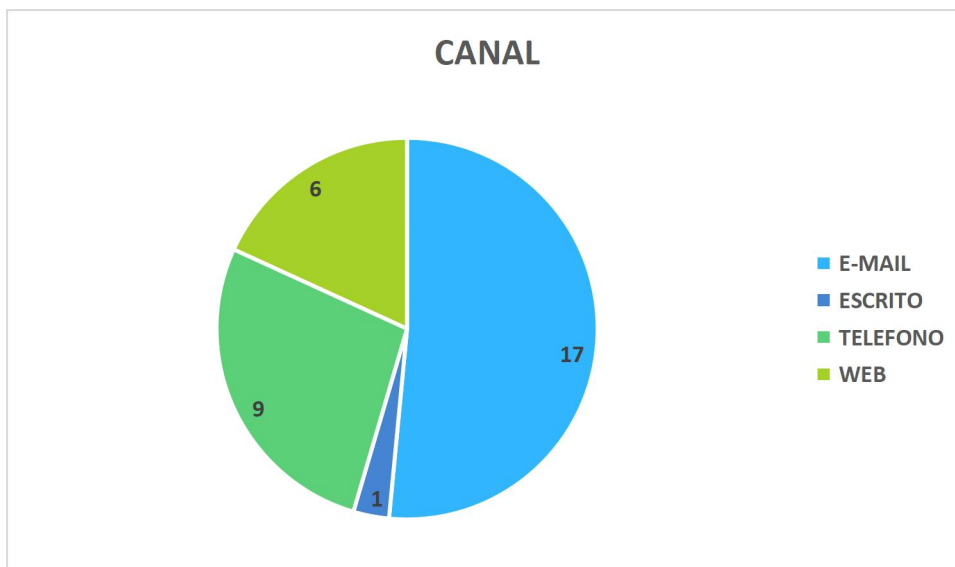
## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS OCTUBRE DE 2022



### Análisis

Se recibieron treinta y tres (33) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail diecisiete (17), por el canal telefónico nueve (9), por el canal escrito uno (1) y por el canal web seis (6).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

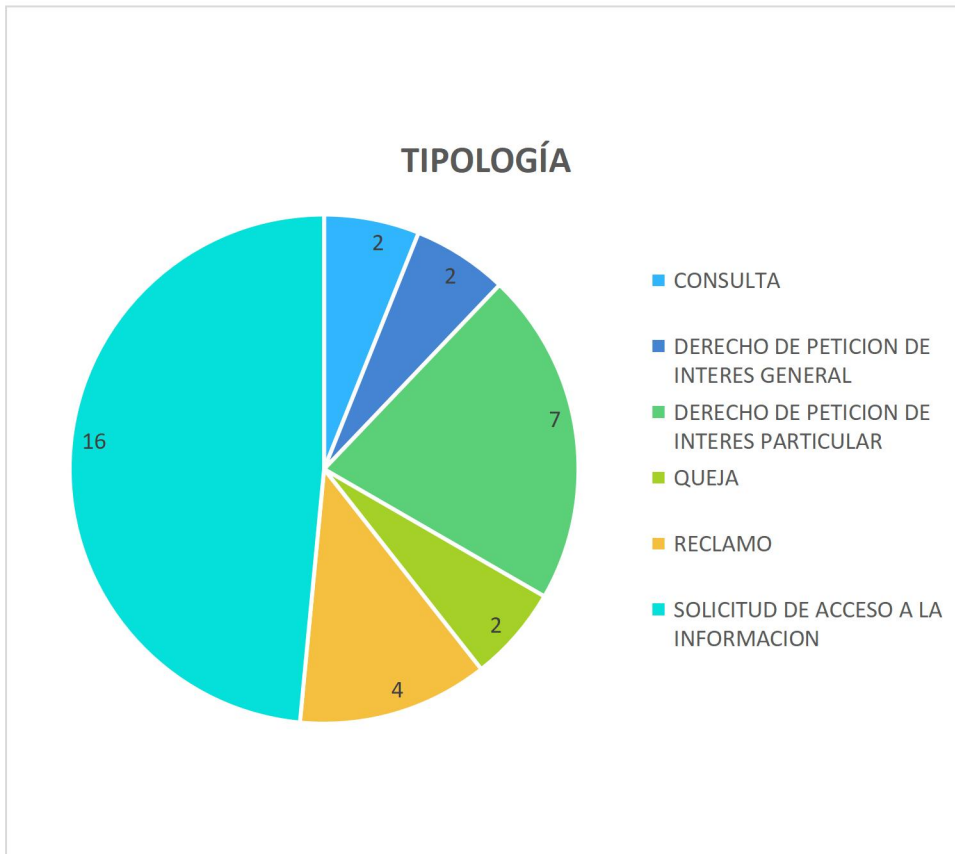


Canal	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	17	52,00%
ESCRITO	1	3,19%
TELEFONO	9	26,95%
WEB	6	17,86%
Grand Total	33	100,00%

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

### 3. TIPOLOGÍA

Tipo petición	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	5,92%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	6,18%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7	21,75%
QUEJA	2	5,93%
RECLAMO	4	12,01%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	16	48,21%
Grand Total	33	100,00%

**Análisis**

Para el mes de octubre 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	6	17,14%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	5,71%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	9	25,71%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	11	31,43%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	2,86%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,86%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	8,57%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	2,86%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	2,86%
<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.

#### 5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	100,00%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** tres (3) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre 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 AL PERIODO

<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>PERIODO ACTUAL</b>	<b>PERIODO ANTERIOR</b>	<b>Total general</b>
Dirección Comercial	8	2	10
Dirección de Gestión Contractual		2	2
Dirección de Predios	6	3	9
Gerencia de Vivienda	5		5
Oficina de Gestión Social		1	1
Subgerencia de Gestión Corporativa	2	2	4
Subgerencia de Gestión Urbana	2	1	3
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		1	1
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>35</b>

**Análisis:** De 33 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 69,69%, el 30,31% 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 PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	SOLICITUD COPIA	Total general
DIRECCION COMERCIAL	12	10	10	7		9
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL					8	8
DIRECCION DE PREDIOS		3	1	6		5
GERENCIA DE VIVIENDA		3		7		6
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL		13				13
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		9		7		8
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA				6		6
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS		4				4
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

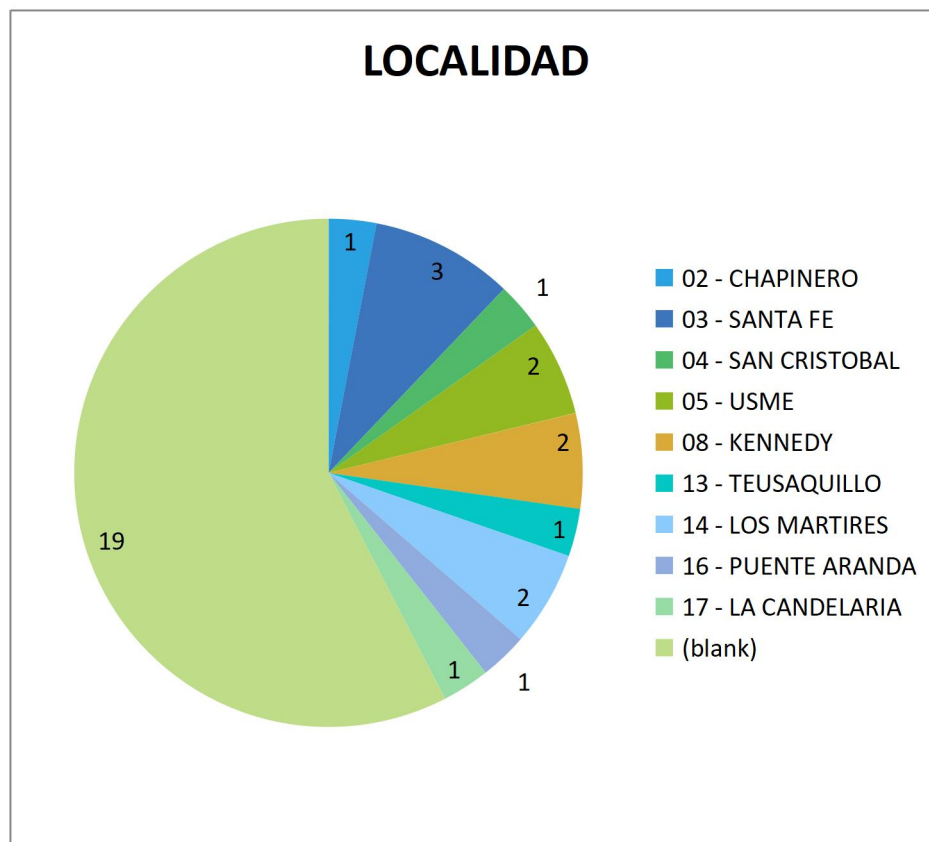
**Análisis:**

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta se mantuvo igual, de siete (7) días en el mes de septiembre a siete (7) días en el mes de octubre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	1	3,03%
03 - SANTA FE	3	9,21%
04 - SAN CRISTOBAL	1	3,19%
05 - USME	2	5,84%
08 - KENNEDY	2	5,99%
13 - TEUSAQUILLO	1	3,01%

14 - LOS MARTIRES	2	6,15%
16 - PUENTE ARANDA	1	2,96%
17 - LA CANDELARIA	1	2,90%
(en blanco)	19	57,72%
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

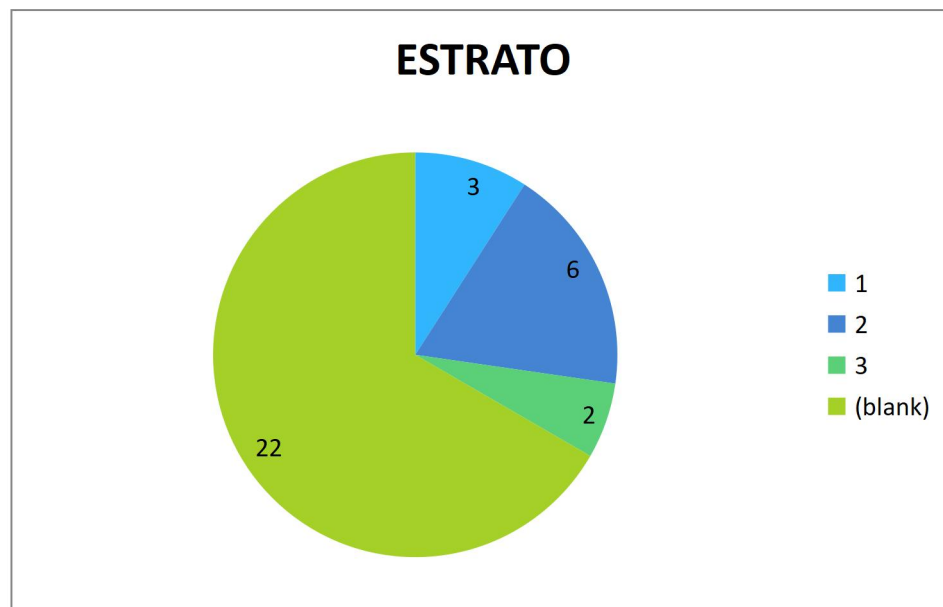
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 42% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Santa Fe



fue la localidad que más envió peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	3	8,95%
2	6	18,32%
3	2	6,20%
(en blanco)	22	66,53%
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 33,47 % de los ciudadanos registro su estrato.

#### TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	3,02%
Natural	27	82,14%
(en blanco)	5	14,84%
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>



#### Análisis:

Para este periodo el 82,14% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintisiete (27) requerimientos, el 3,02% por personas jurídicas con una (1) petición, el 14,84% cinco (5) ciudadanos se registraron como anónimos.

#### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
------------------------	-------	------------

Identificado	28	85,15%
Anónimo	5	14,84%
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de octubre se registraron treinta y tres (33) derechos de petición, de los cuales se respondió el 69,69%, el 30,31% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Tres (3) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre bajó el número de traslados.

Para efectos de dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la empresa, se tiene como meta de oportunidad en las respuestas seis días hábiles, Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta se mantuvo igual, siete (7) días en el mes de septiembre, siete (7) días en el mes de octubre.

En el ítem 3: Tipología: Se relaciona , cuatro (4) reclamos, tres (3) fueron asignados a la Dirección Comercial, se referían a la demora en los tramites para la devolución de los dineros de Brisas del Tintal y uno(1) a la Dirección de Predios, este se refería a que le dieron respuesta a dos peticiones en un mismo oficio; los cuatro ya fueron contestados, así mismo se relacionan dos (2) Quejas las cuales fueron trasladadas por competencia a la Secretaría de Gobierno.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta (40) en el mes de septiembre a treinta y tres (33) en el mes de octubre, 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, Voto Nacional, Brisas del Tintal, Usme Tres Quebradas entre otros y sobre temas de derechos de preferencia en la Localidad de Usme.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Oficina de Gestión Social trece (13) días y la Dirección Comercial nueve (9) días, mejorar la oportunidad de estas, para dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la Entidad.