

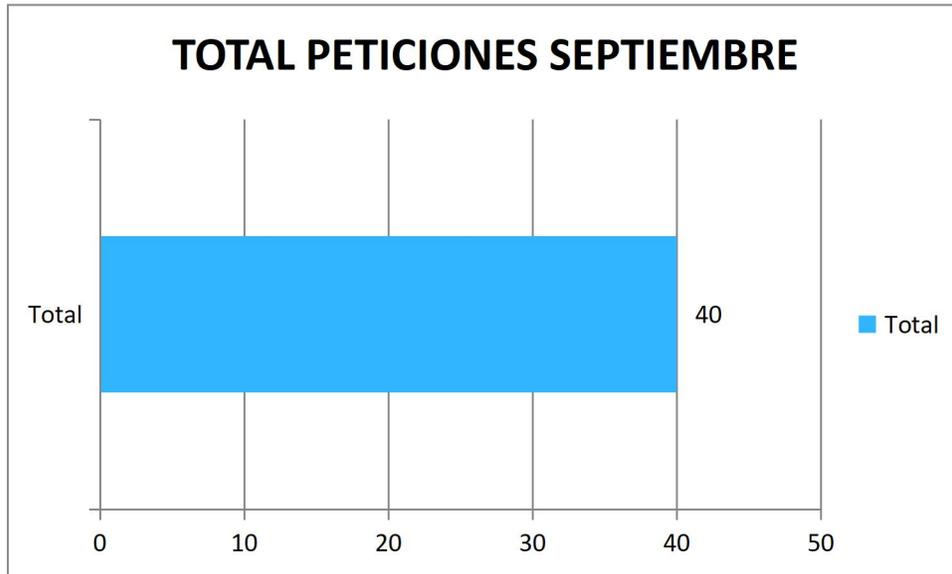
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2022**

**BOGOTÁ, D.C.**

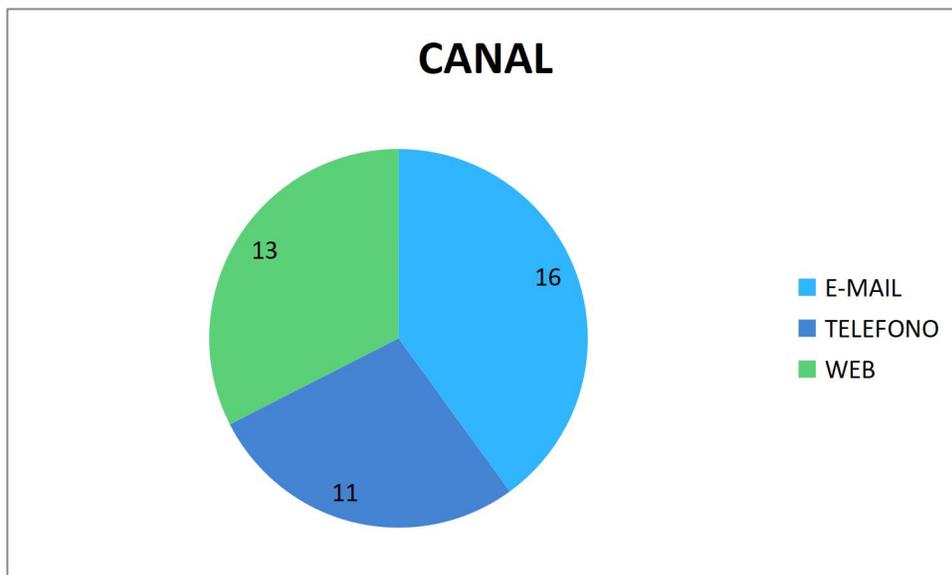
## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS SEPTIEMBRE DE 2022



### Análisis

Se recibieron cuarenta (40) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail dieciseis (16), por el canal telefónico once (11) y por el canal web trece (13).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



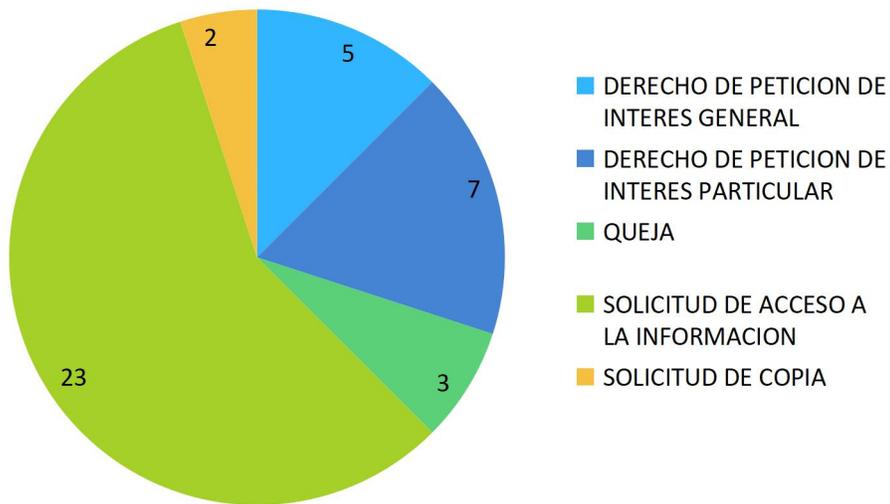
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	16	40,03%
TELEFONO	11	27,75%
WEB	13	32,22%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

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

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	12,67%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7	17,49%
QUEJA	3	7,34%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	23	57,35%
SOLICITUD DE COPIA	2	5,14%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

## TIPOLOGÍA



### Análisis

Para el mes de septiembre la solicitud de acceso a la información fue la más utilizada por la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS

Subtema	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	2	5,01%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	4	10,38%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	21	53,58%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,72%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	1	2,48%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	4	9,99%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	3	7,79%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	5,31%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	2,75%
<b>Grand Total</b>	<b>39</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 que recibe	TOTAL	PORCENTAJE
CATASTRO	1	7,08%

CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	6,85%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	7,29%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	7,32%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	49,34%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	14,67%
SECRETARIA GENERAL	1	7,45%
<b>Grand Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Catorce (14) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de agosto subió 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

Dependencia	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Grand Total
Dirección Comercial	1	2	3
Dirección de Gestión Contractual	1		1
Dirección de Predios	3	4	7
Gerencia de Vivienda	2		2
Oficina Asesora de Comunicaciones		1	1
Oficina de Gestión Social		1	1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	2	1	3

Subgerencia de Gestión Corporativa	4	1	5
Subgerencia de Gestión Urbana	7	9	16
<b>Grand Total</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>39</b>

**Análisis:** De 40 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 50%, el 50% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

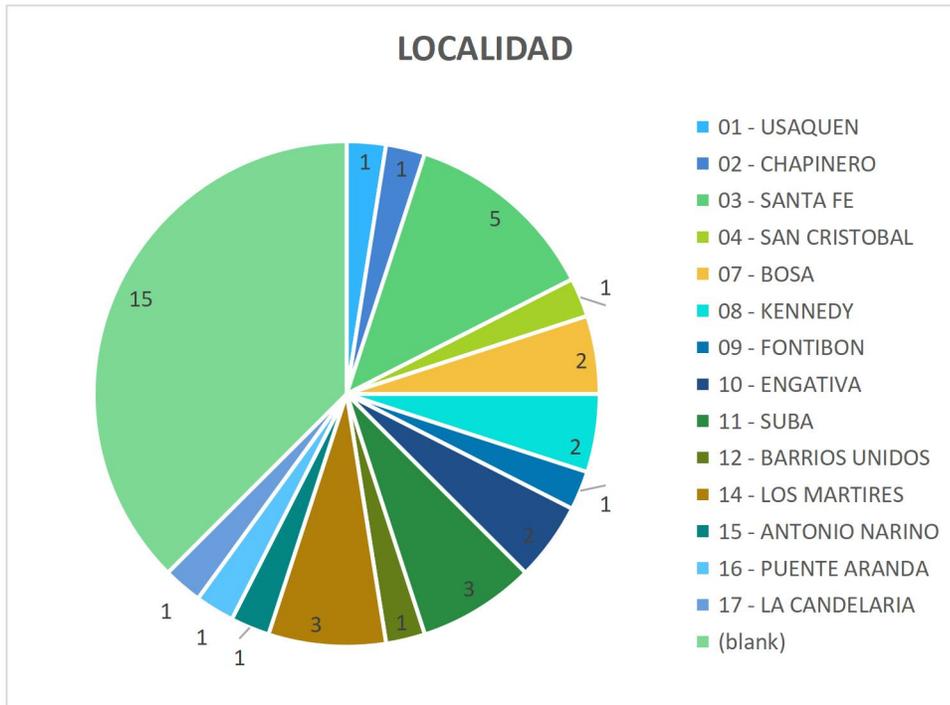
DEPENDENCIA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD COPIA	Grand Total
Dirección Comercial	7	9		6		7
Dirección de Gestión Contractual		10				10
Dirección de Predios	10			7		7
Gerencia de Vivienda	5			5		5
Oficina Asesora de Comunicaciones				6		6
Oficina de Gestión Social				9		9
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	7	7		2		5
Subgerencia de Gestión Corporativa		5	5	7	7	6
Subgerencia de Gestión Urbana	9	10		5		7
<b>Grand Total</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</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 agosto a siete (7) días en el mes de septiembre.

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

<b>Localidad de los hechos</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
01 - USAQUEN	1	2,51%
02 - CHAPINERO	1	2,39%
03 - SANTA FE	5	12,12%
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,40%
07 - BOSA	2	4,92%
08 - KENNEDY	2	4,91%
09 - FONTIBON	1	2,39%
10 - ENGATIVA	2	4,88%
11 - SUBA	3	7,66%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,46%
14 - LOS MARTIRES	3	7,42%
15 - ANTONIO NARINO	1	2,46%
16 - PUENTE ARANDA	1	2,61%
17 - LA CANDELARIA	1	2,60%
(blank)	15	38,27%
<b>Grand Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>



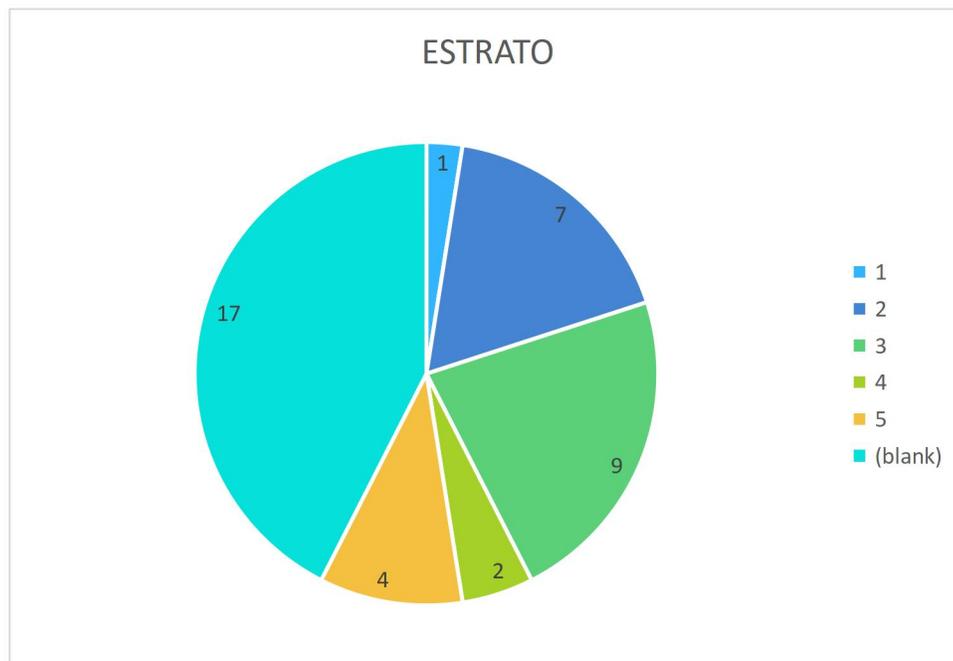
**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 61,7% 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 del ciudadano	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	2,37%
2	7	17,38%
3	9	22,43%
4	2	4,98%
5	4	10,21%

(blank)	17	42,62%
<b>Grand Total</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 57,38 % de los ciudadanos registro su estrato.

**TIPO DEL REQUERENTE**

Tipo persona	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	2,57%
Natural	33	82,43%
(blank)	6	15,00%
<b>Grand Total</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Para este periodo el 82,43% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y tres (33) requerimientos, el 2,57% por personas jurídicas con una (1) petición, el 15% seis (6) ciudadanos se registraron como anónimos.

**11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	34	85%
Anónimo	6	15%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de septiembre se registraron cuarenta (40) derechos de petición, de los cuales se respondió el 50%, el 50% se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Catorce (14) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de agosto subió 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 agosto, siete (7) días en el mes de septiembre.

En el ítem 3: Tipología: Se relaciona , tres (3) Quejas, dos (2) fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno y una (1) fue respondida por la Subgerencia de Gestión Corporativa de la entidad, se refería al atropello de una perrita en el CHSJD.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y dos (42) en el mes de agosto a cuarenta (40) en el mes de septiembre, 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, Plan parcial Calle 24, El Edén El Descanso, Brisas del Tintal, Usme Tres Quebradas entre otros.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Dirección Contractual diez (10) días y la Oficina de Gestión Social nueve (9) días, mejorar la oportunidad de estas, para dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la Entidad.