

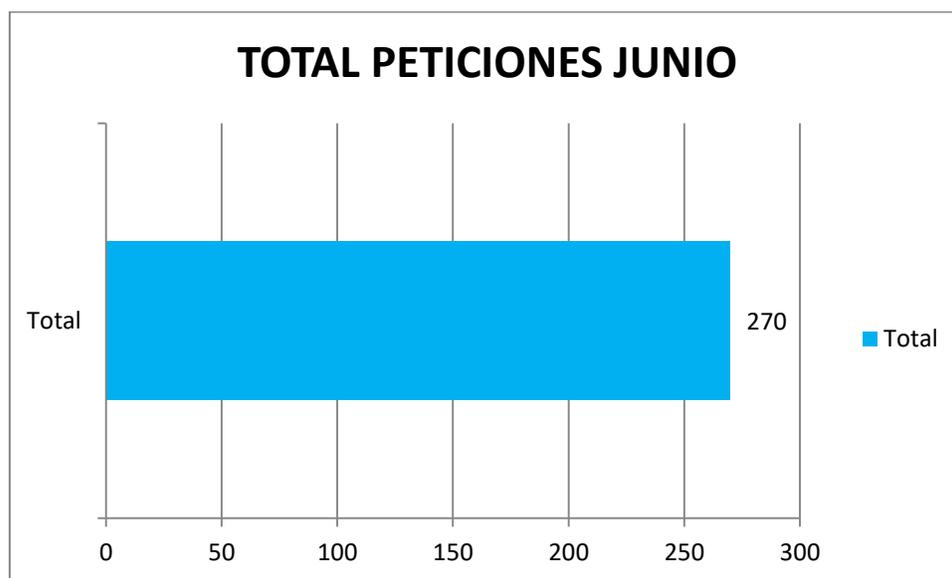
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS JUNIO DE 2023**

**BOGOTÁ, D.C.**

## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN JUNIO DE 2023

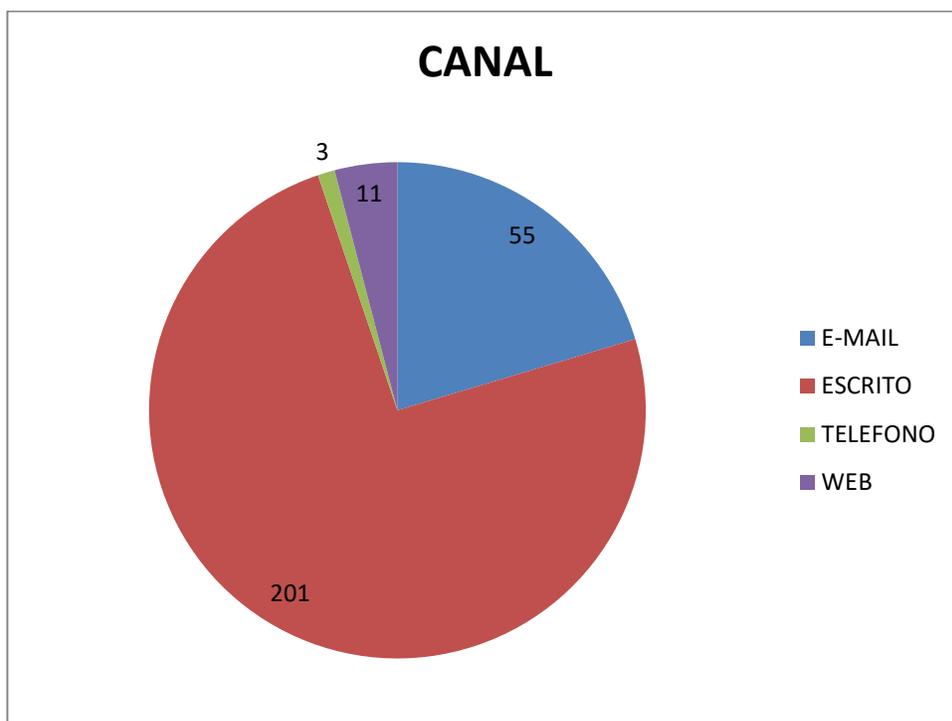


### Análisis

Se recibieron doscientos setenta y cinco (270) peticiones, de las cuales ingresaron por escrito doscientos y una (201), por e-mail cincuenta y cinco (55), por la web once (11) y por teléfono tres (3).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

| CANAL                | TOTAL      | PORCENTAJE     |
|----------------------|------------|----------------|
| E-MAIL               | 55         | 20,25%         |
| ESCRITO              | 201        | 74,82%         |
| TELEFONO             | 3          | 1,06%          |
| WEB                  | 11         | 3,87%          |
| <b>Total general</b> | <b>270</b> | <b>100,00%</b> |

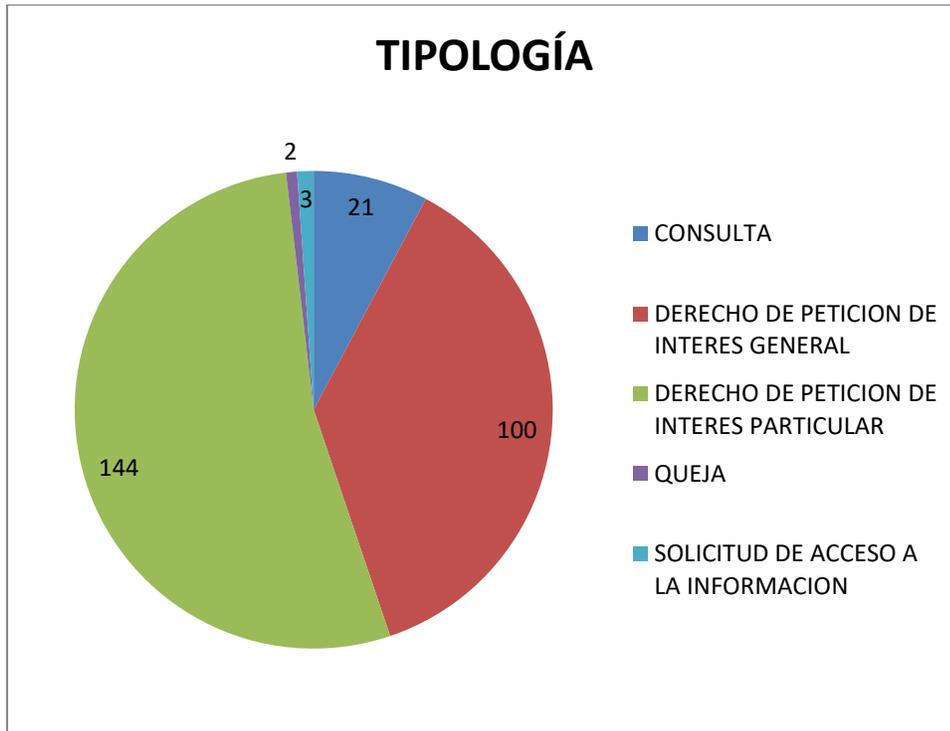


### Análisis

Para el mes de junio el canal escrito fue el más utilizado por la ciudadanía.

### 3. TIPOLOGÍA

| TIPOLOGÍA                                 | TOTAL      | PORCENTAJE     |
|---|------------|----------------|
| CONSULTA                                  | 21         | 7,69%          |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 100        | 37,14%         |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 144        | 53,45%         |
| QUEJA                                     | 2          | 0,70%          |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 3          | 1,02%          |
| <b>Total general</b>                      | <b>270</b> | <b>100,00%</b> |



#### Análisis

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

#### 4. SUBTEMAS

| SUBTEMAS  | TOTAL     | PORCENTAJE     |
|---|-----------|----------------|
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS   | 1         | 9,19%          |
| BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS   | 6         | 51,55%         |
| PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 5         | 39,26%         |
| <b>Total general</b>  | <b>12</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     |
|------------------------|-----------|----------------|
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP   | 1         | 9,41%          |
| ENTIDAD NACIONAL       | 1         | 8,47%          |
| IDU                    | 1         | 9,16%          |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 8         | 72,96%         |
| <b>Total general</b>   | <b>11</b> | <b>100,00%</b> |

**Análisis:** Once (11) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de mayo 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

| DEPENDENCIAS  | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | Total general |
|---|----------------|------------------|---------------|
| Dirección Comercial                                     | 1              |                  | 1             |
| Dirección de Predios                                    |                | 5                | 5             |
| Gerencia de Vivienda                                    | 1              | 3                | 4             |
| Subgerencia de Gestión Urbana                           | 1              |                  | 1             |
| Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos | 1              |                  | 1             |
| <b>Total general</b>                                    | <b>4</b>       | <b>8</b>         | <b>12</b>     |

**Análisis:** De doscientos setenta peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 1,5% el 98,5% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

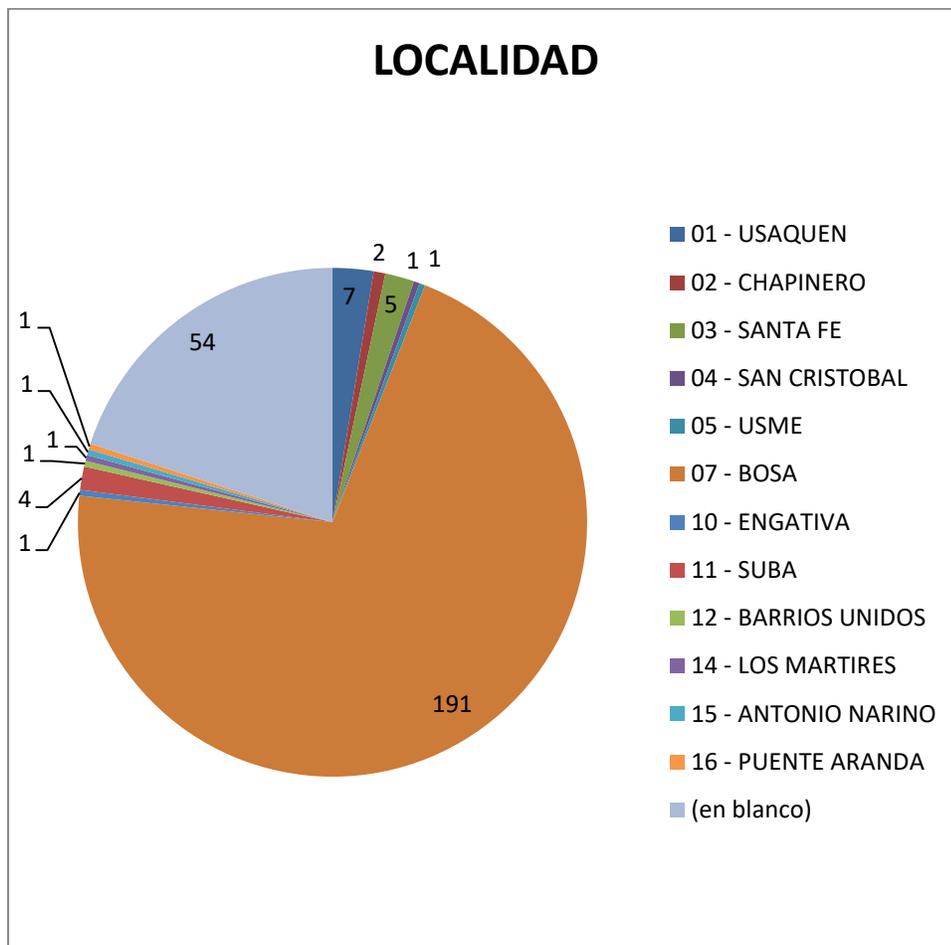
| DEPENDENCIA   | CONSULTA | DERECHO PETICION INTERES GENERAL | DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | Total general |
|---|----------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|---------------|
| Dirección Comercial                                     |          |                                  | 4                                   |                                      |                    | 4             |
| Dirección de Predios                                    |          | 30                               | 10                                  | 10                                   | 10                 | 14            |
| Gerencia de Vivienda                                    |          | 13                               | 5                                   | 8                                    |                    | 8             |
| Subgerencia de Gestión Urbana                           |          |                                  | 3                                   |                                      |                    | 3             |
| Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos | 9        |                                  |                                     |                                      |                    | 9             |
| <b>Total general</b>                                    | <b>9</b> | <b>22</b>                        | <b>6</b>                            | <b>8</b>                             | <b>10</b>          | <b>10</b>     |

### Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, subió de nueve (9) días en el mes de mayo, a diez (10) días en el mes de junio.

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

| LOCALIDAD            | TOTAL      | PETICIONES     |
|----------------------|------------|----------------|
| 01 - USAQUEN         | 7          | 2,50%          |
| 02 - CHAPINERO       | 2          | 0,68%          |
| 03 - SANTA FE        | 5          | 1,81%          |
| 04 - SAN CRISTOBAL   | 1          | 0,36%          |
| 05 - USME            | 1          | 0,36%          |
| 07 - BOSA            | 191        | 71,22%         |
| 10 - ENGATIVA        | 1          | 0,33%          |
| 11 - SUBA            | 4          | 1,41%          |
| 12 - BARRIOS UNIDOS  | 1          | 0,34%          |
| 14 - LOS MARTIRES    | 1          | 0,36%          |
| 15 - ANTONIO NARINO  | 1          | 0,34%          |
| 16 - PUENTE ARANDA   | 1          | 0,36%          |
| (en blanco)          | 54         | 19,92%         |
| <b>Total general</b> | <b>270</b> | <b>100,00%</b> |

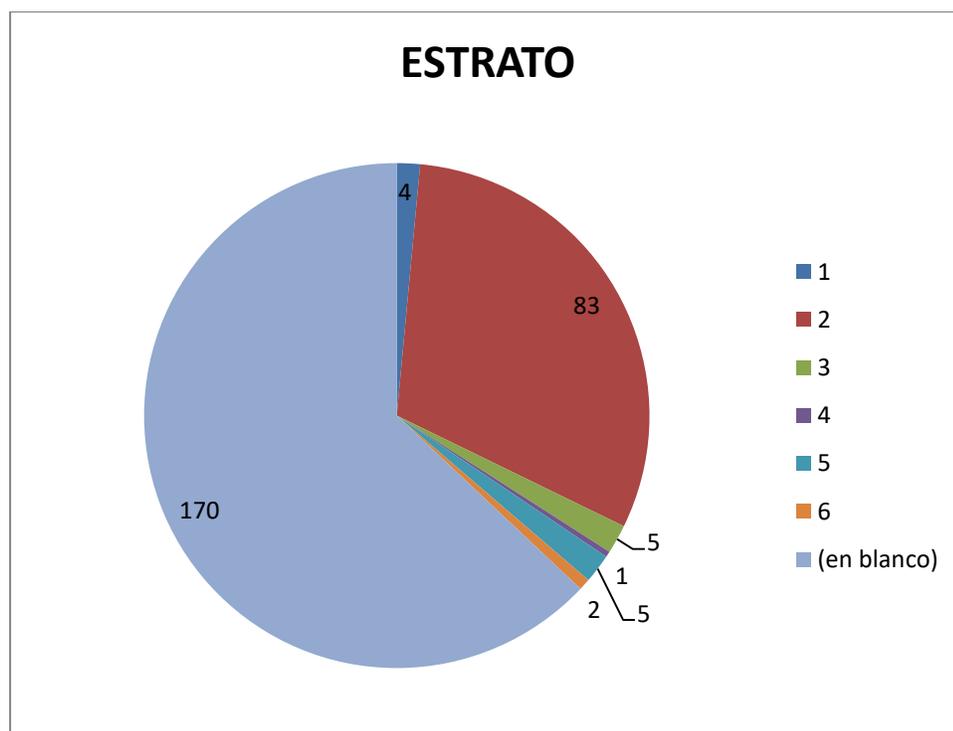


**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 80,08% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad; la Localidad de Bosa fue la que más envió peticiones.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

| ESTRATO              | TOTAL      | PORCENTAJE     |
|----------------------|------------|----------------|
| 1                    | 4          | 1,50%          |
| 2                    | 83         | 30,88%         |
| 3                    | 5          | 1,84%          |
| 4                    | 1          | 0,36%          |
| 5                    | 5          | 1,78%          |
| 6                    | 2          | 0,72%          |
| (en blanco)          | 170        | 62,93%         |
| <b>Total general</b> | <b>270</b> | <b>100,00%</b> |



### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 37,07% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior bajó el número de peticionarios que registraron su estrato.

## TIPO DEL REQUIRENTE

| TIPO DEL REQUIRENTE  | TOTAL      | PORCENTAJE     |
|----------------------|------------|----------------|
| Jurídica             | 2          | 0,69%          |
| Natural              | 262        | 97,22%         |
| (en blanco)          | 6          | 2,09%          |
| <b>Total general</b> | <b>270</b> | <b>100,00%</b> |



### Análisis:

Para este periodo el 97,91% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con doscientos sesenta y dos (262) requerimientos, el 0,69% dos (2) ciudadanos se registraron como persona jurídica, el 2,09% seis (6) ciudadanos se registraron como anónimos.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| TIPO DEL REQUIRENTE  | TOTAL      | PORCENTAJE     |
|----------------------|------------|----------------|
| Jurídica             | 2          | 0,69%          |
| Natural              | 262        | 97,22%         |
| Anónimo              | 6          | 2,09%          |
| <b>Total general</b> | <b>270</b> | <b>100,00%</b> |

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de junio se registraron doscientos setenta (270) derechos de petición, se respondió el 1,5% el 98,5% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Once (11) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de mayo subió el número de traslados.

En el ítem 3: Tipología: Se relacionan, dos quejas las cuales fueron trasladadas por competencia, a la Secretaría de Gobierno.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veinticuatro (24) en el mes de mayo a doscientos setenta en el mes de junio (270), esto se debe a que en este mes se registraron en su gran mayoría peticiones de la comunidad de los barrios Villa Celina y La Ruleta, en las cuales solicitaban saber desde que fecha se determinó que estos Barrios son parte del área de manejo diferenciado del Plan Parcial El Edén El Descanso. Esto aumento en un gran porcentaje el promedio que suele llegar a la Empresa.

En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos: El Eden El Descanso, San Victorino, Centro San Bernardo, Voto Nacional La Estanzuela y sobre temas de expropiación entre otros.

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 gestión a las respuestas de las solicitudes ciudadanas, subió de nueve (9) días en el mes de mayo a diez (10) días en el mes de junio, encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Cordialmente,

Margarita Córdoba García  
Jefe Oficina de Gestión Social

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M. Auxiliar Administrativo 1  
Revisó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1  
Aprobó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1

