

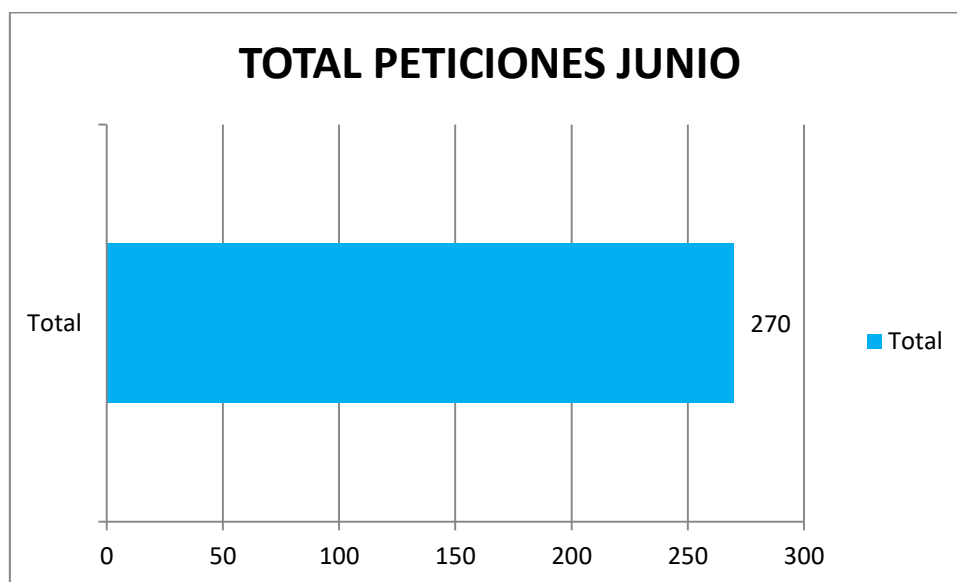
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JUNIO DE 2023

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN JUNIO DE 2023

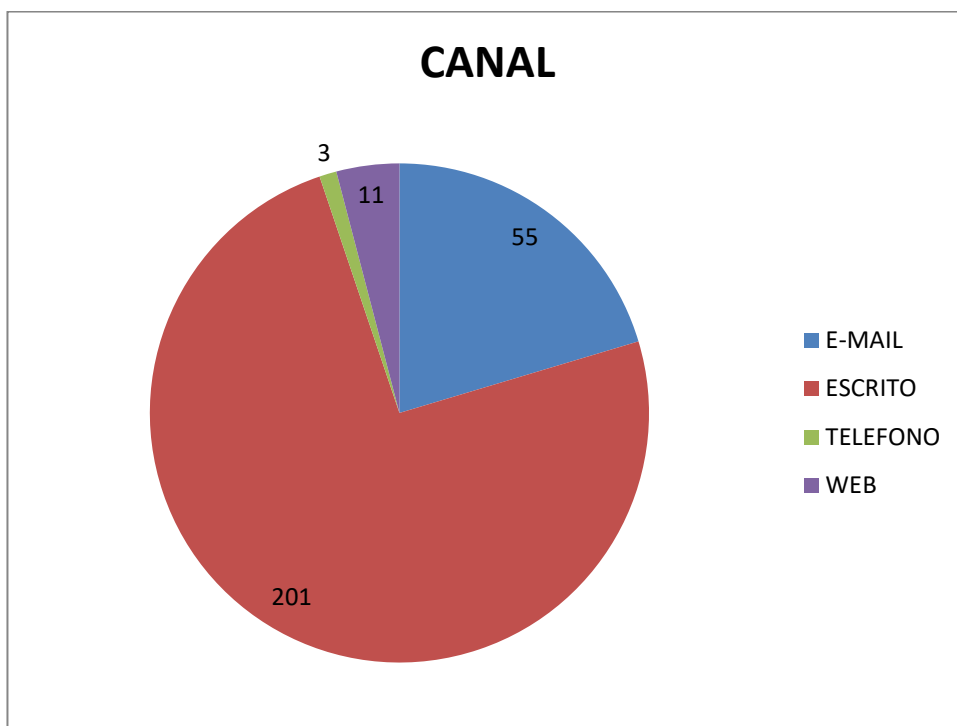


Análisis

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%
Total general	270	100,00%

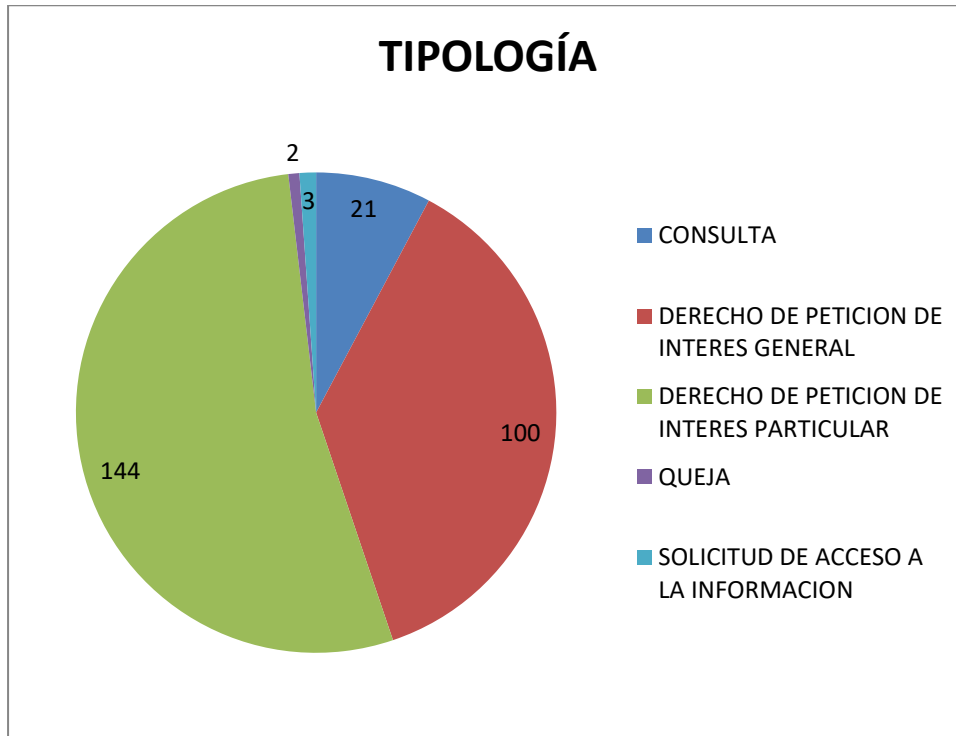


Análisis

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%
Total general	270	100,00%



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%
Total general	12	100,00%

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%
Total general	11	100,00%

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
Total general	4	8	12

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

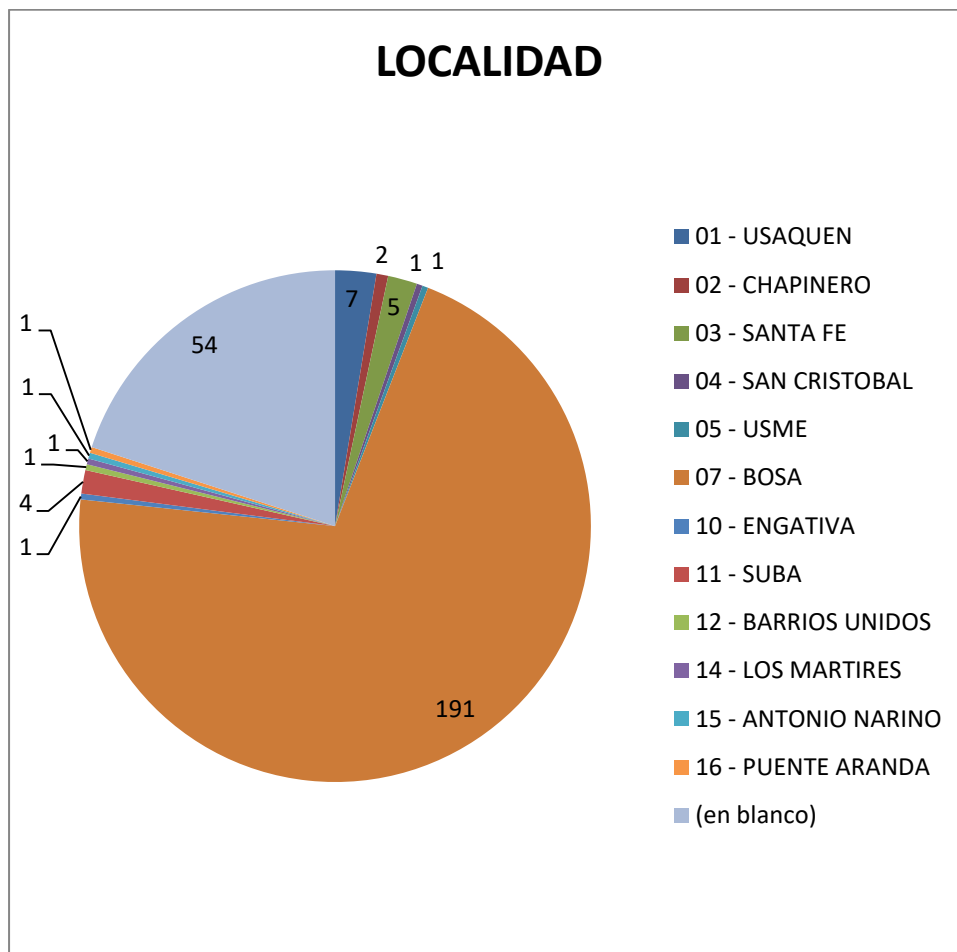
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial			4			4
Dirección de Predios		30	10	10	10	14
Gerencia de Vivienda		13	5	8		8
Subgerencia de Gestión Urbana			3			3
Subgerencia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

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%
Total general	270	100,00%

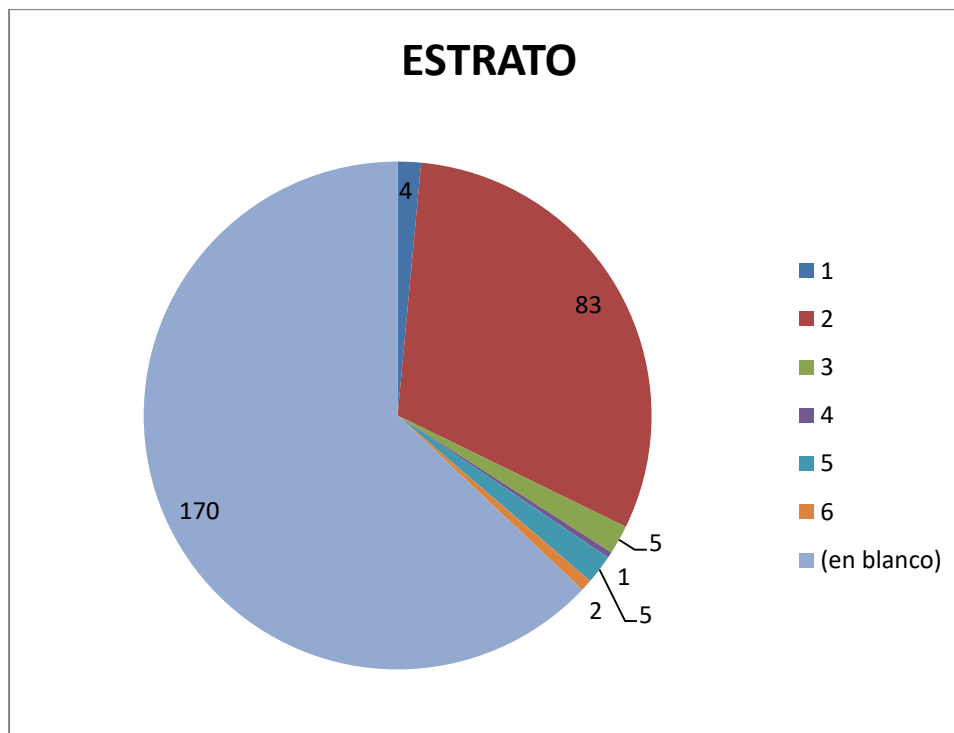


Análisis:

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%
Total general	270	100,00%

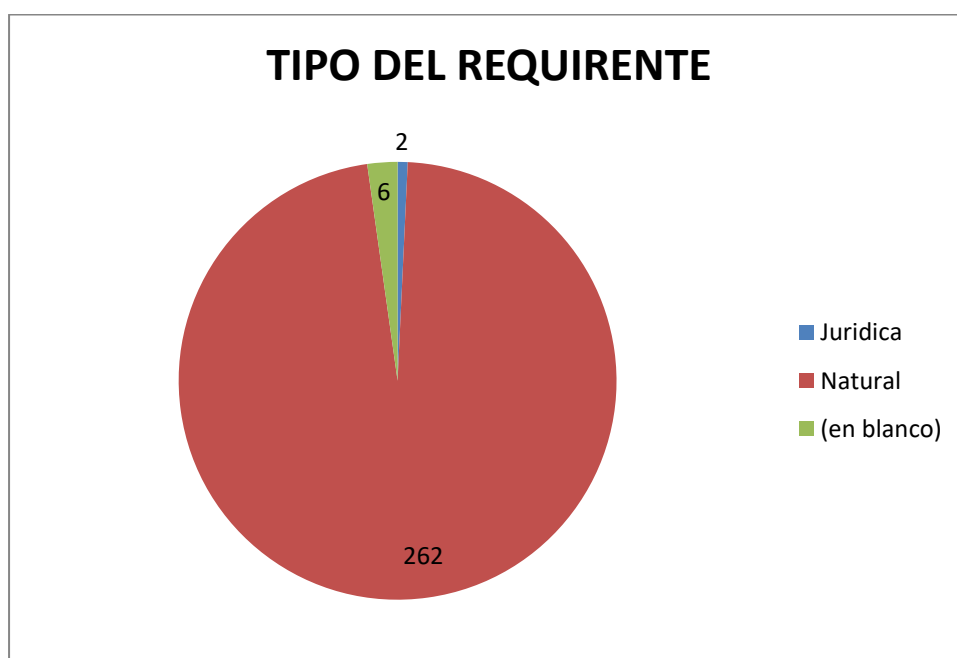


Análisis:

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 REQUERENTE

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	0,69%
Natural	262	97,22%
(en blanco)	6	2,09%
Total general	270	100,00%



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 REQUERENTE

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	0,69%
Natural	262	97,22%
Anónimo	6	2,09%
Total general	270	100,00%

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

