

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS AGOSTO DE 2023

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN AGOSTO DE 2023



Análisis

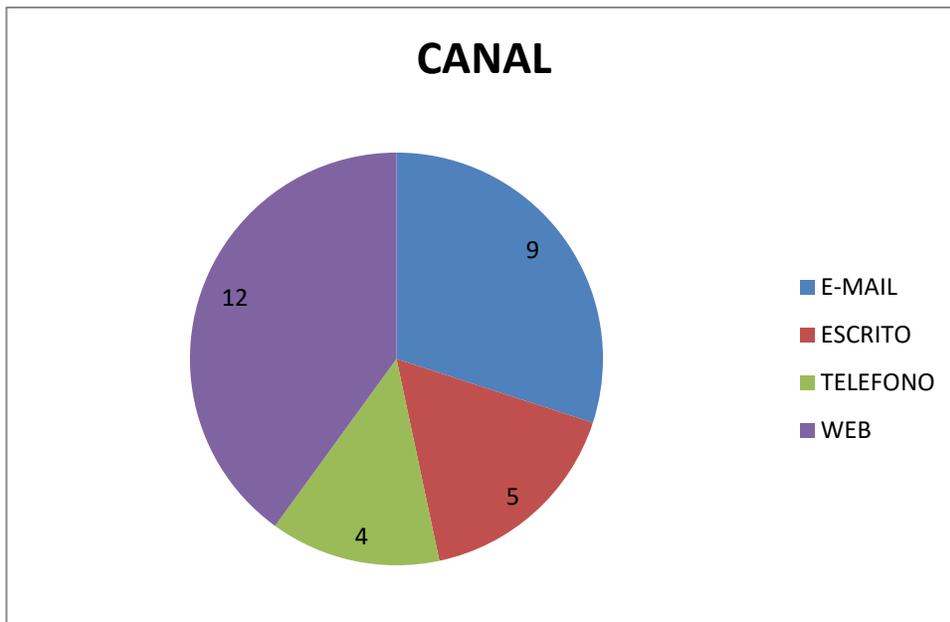
Se recibieron treinta peticiones (30) peticiones, de las cuales ingresaron por la web doce (12), por e-mail nueve (9), por escrito cinco (5) y por teléfono cuatro (4).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	9	30,20%
ESCRITO	5	16,67%
TELEFONO	4	13,56%
WEB	12	39,58%
Total general	30	100,00%

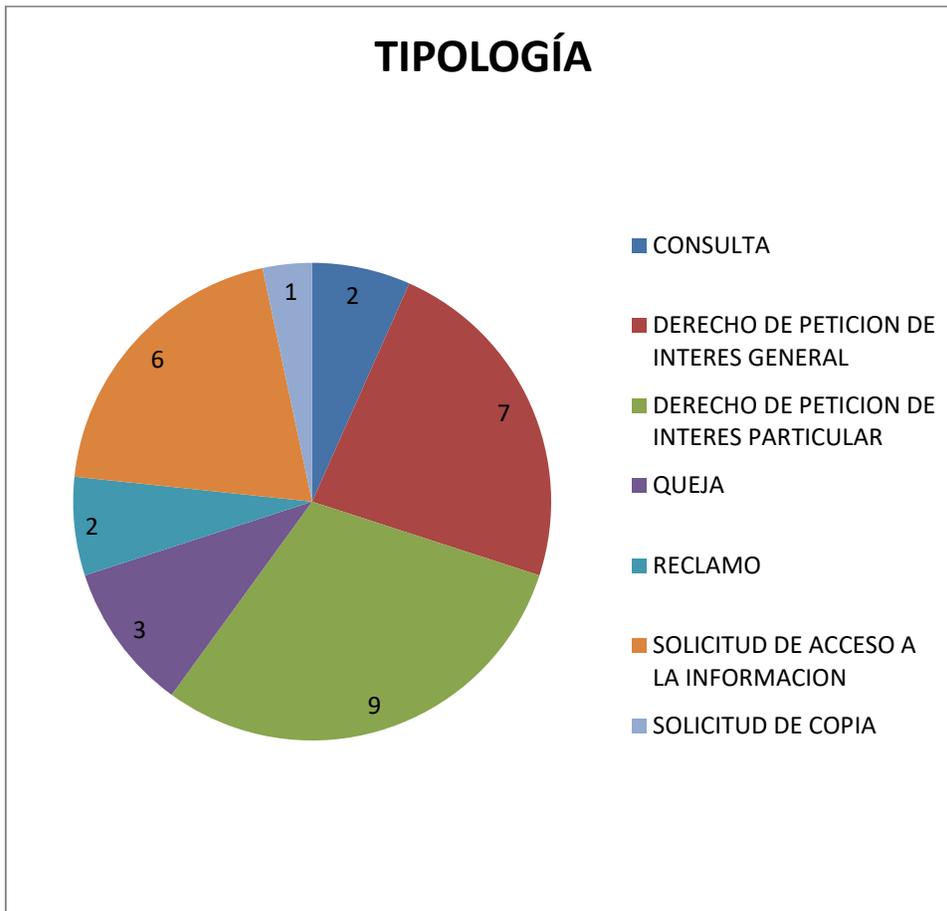
Análisis

Para el mes de agosto el canal web fue el más utilizado por la ciudadanía.



3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	6,64%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	23,33%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9	30,23%
QUEJA	3	9,67%
RECLAMO	2	6,86%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	20,16%
SOLICITUD DE COPIA	1	3,12%
Total general	30	100,00%



Análisis

Para el mes de agosto

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	2	2
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	2
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	6	6
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	10	10
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	3	3
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	3	3
Total general	26	26

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	4	38,76%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	30,90%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	9,87%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	10,11%
TRANSMILENIO	1	10,37%
Total general	10	100,00%

Análisis: Diez (10) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de julio 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		2	2
Dirección de Gestión Contractual	1	2	3
Dirección de Predios	1		1
Gerencia de Vivienda	4		4
Oficina de Gestión Social		1	1
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	3	4
Subgerencia de Gestión Urbana	2	3	5
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	2	2	4
Subgerencia Jurídica	1	1	2
Total general	12	14	26

Análisis: De treinta peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 40% el 60% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

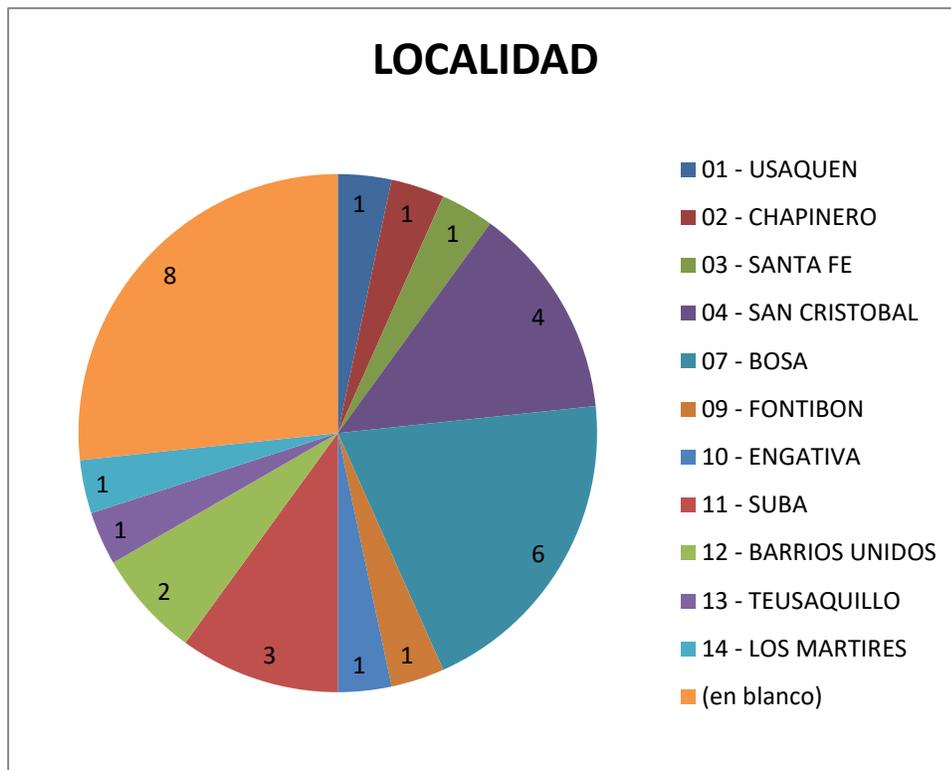
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial		7	8				8
Dirección de Gestión Contractual			14			9	12
Dirección de Predios		13					13
Gerencia de Vivienda		10	6				9
Oficina de Gestión Social			13				13
Subgerencia de Gestión Corporativa			12				12
Subgerencia de Gestión Urbana		12	10	6	5		8
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	14		11		9		11
Subgerencia Jurídica			10		10		10
Total general	14	10	11	6	8	9	10

Análisis:

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

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	3,36%
02 - CHAPINERO	1	3,31%
03 - SANTA FE	1	3,39%
04 - SAN CRISTOBAL	4	13,60%
07 - BOSA	6	19,76%
09 - FONTIBON	1	3,36%
10 - ENGATIVA	1	3,43%
11 - SUBA	3	9,98%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	6,84%
13 - TEUSAQUILLO	1	3,12%
14 - LOS MARTIRES	1	3,38%
(en blanco)	8	26,46%
Total general	30	100,00%

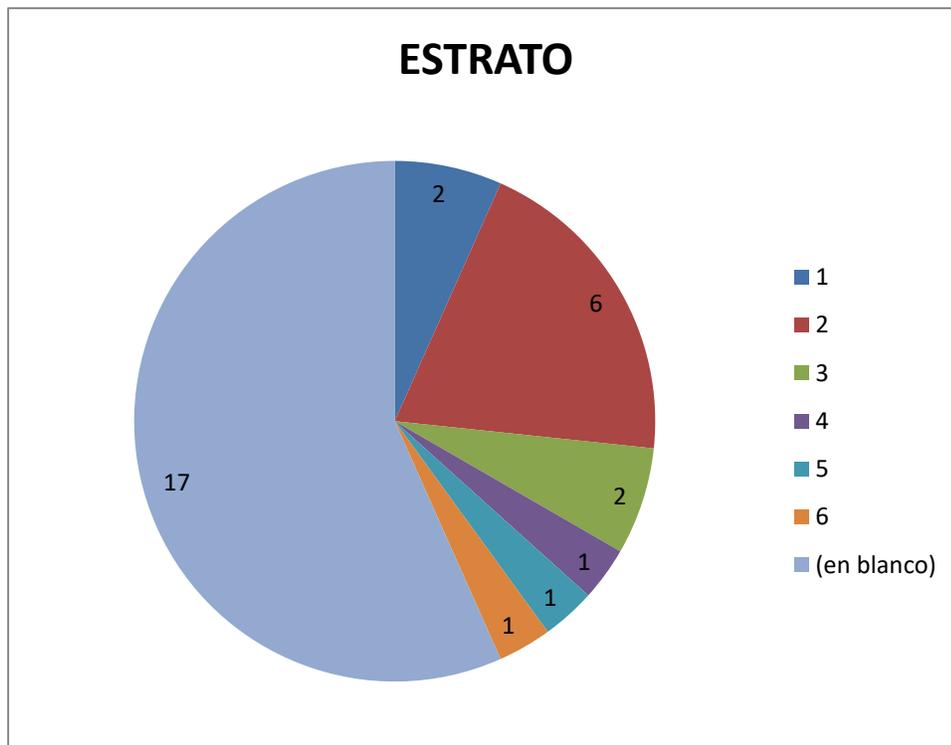


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 73,54% 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	2	6,55%
2	6	20,24%
3	2	6,60%
4	1	3,12%
5	1	3,36%
6	1	3,47%
(en blanco)	17	56,67%
Total general	30	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 43,33% 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
Natural	22	73,85%
(en blanco)	8	26,15%
Total general	30	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 73,85% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintidós (22) requerimientos, el 26,15% ocho (8) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	22	73,85%
Anónimo	8	26,15%
Total general	30	100,00%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de agosto se registraron treinta (30) derechos de petición, se respondió el 40%, el 60% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Diez (10) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de julio subió el número de traslados.

En el ítem 3: Tipología: Se relacionan, tres quejas las cuales fueron trasladadas por competencia, dos a la Secretaría de Gobierno y una a la Secretaría de Movilidad; y dos reclamos los cuales fueron trasladados a la Secretaría de Planeación y a Transmilenio respectivamente.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de ciento sesenta y cinco (165) en el mes de julio a treinta (30) en el mes de agosto, esto se debe a que en este mes no se recibieron peticiones de ninguna comunidad, y volvimos al promedio de requerimientos 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: La Colmena, San Bernardo, Plan Parcial calle 24, temas de expropiación y derecho de preferencia.

Para efectos de dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la empresa, se tiene como meta de oportunidad en las respuestas ocho 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 julio a diez (10) días en el mes de agosto, 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

