



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

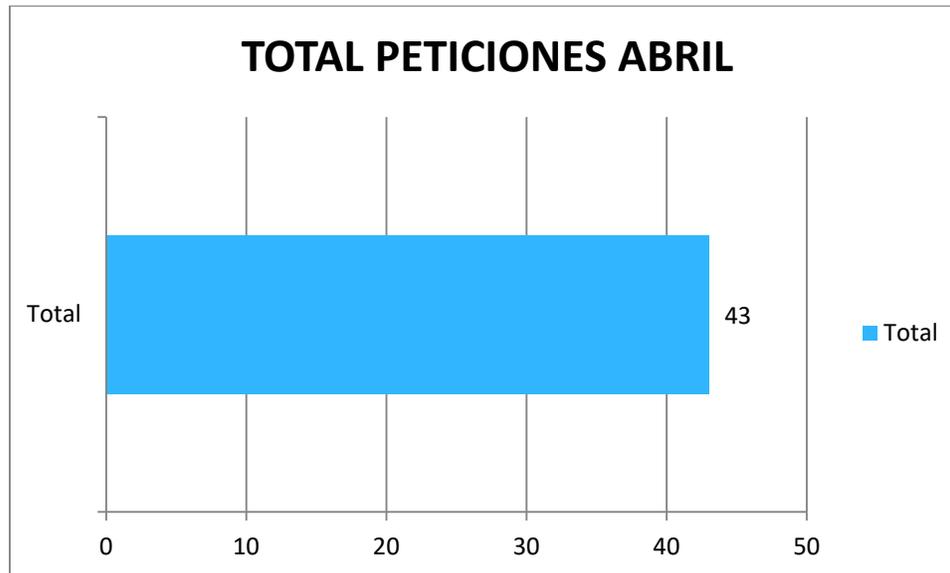
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ABRIL DE 2023

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN ABRIL DE 2023

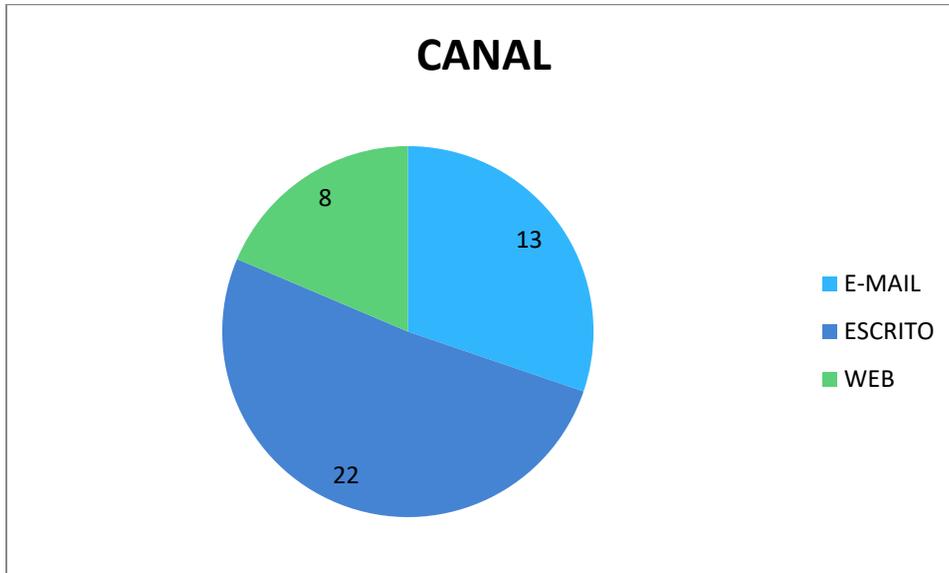


Análisis

Se recibieron cuarenta y tres peticiones (43) peticiones, de las cuales ingresaron por la web ocho (8), por e-mail trece (13) y por escrito veintidós (22).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	13	31,78%
ESCRITO	22	48,85%
WEB	8	19,37%
Total general	43	100,00%



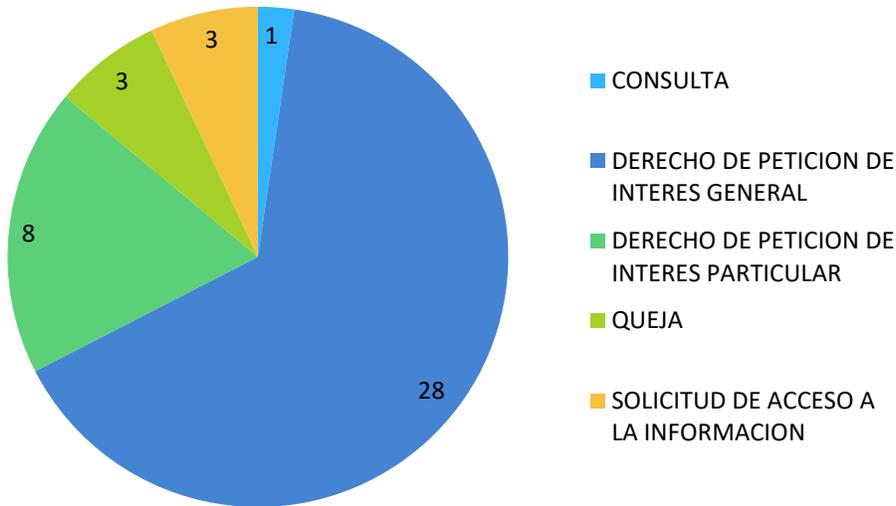
Análisis

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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	2,27%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	28	63,72%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	18,87%
QUEJA	3	7,31%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	7,83%
Total general	43	100,00%

TIPOLOGÍA



Análisis

Para el mes de abril el derecho de petición de interés general fue el más utilizado por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	2	6,08%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	10	35,86%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	11	43,61%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	1	3,32%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	11,13%
Total general	27	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
IDU	1	0,76%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	12,32%
SECRETARIA DE PLANEACION	23	43,42%
SECRETARIA DEL HABITAT	22	41,49%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	2,01%
Total general	53	100,00%

Análisis: Cincuenta y tres (53) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de marzo 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

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	1	10	11
Dirección de Predios	3	4	7
Gerencia de Vivienda		1	1
Oficina de Gestión Social		2	2
Subgerencia de Gestión Urbana	2	2	4
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		1	1
Subgerencia Inmobiliaria	1		1
Total general	7	20	27

Análisis: De 43 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 16,3%, el 2,3% se cerró fuera de tiempo, el 81,4% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

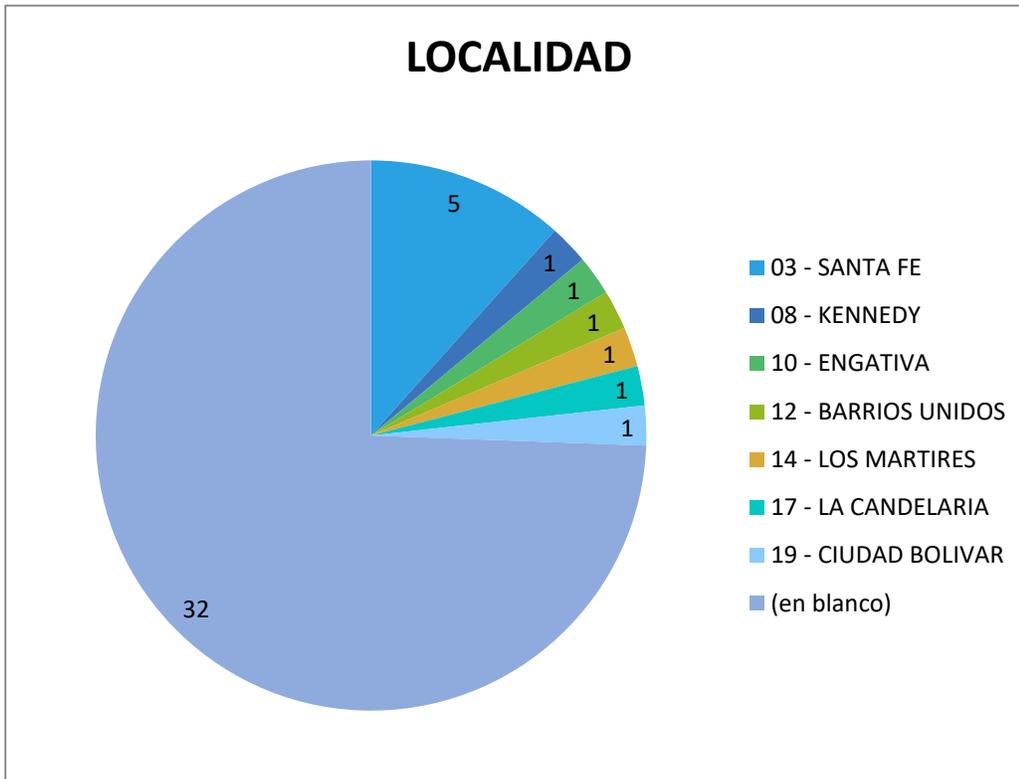
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	Total general
Dirección Comercial	19	14	11	5	13
Dirección de Predios	21	15	13		14
Gerencia de Vivienda				9	9
Oficina de Gestión Social	22		15		19
Subgerencia de Gestión Urbana	10		10	8	10
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	6				6
Subgerencia Inmobiliaria				5	5
Total general	16	14	12	7	12

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, subió de (8) días en el mes de marzo, a doce (12) días en el mes de abril.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	5	11,93%
08 - KENNEDY	1	2,49%
10 - ENGATIVA	1	2,24%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,36%
14 - LOS MARTIRES	1	2,59%
17 - LA CANDELARIA	1	2,60%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	2,22%
(en blanco)	32	73,58%
Total general	43	100,00%

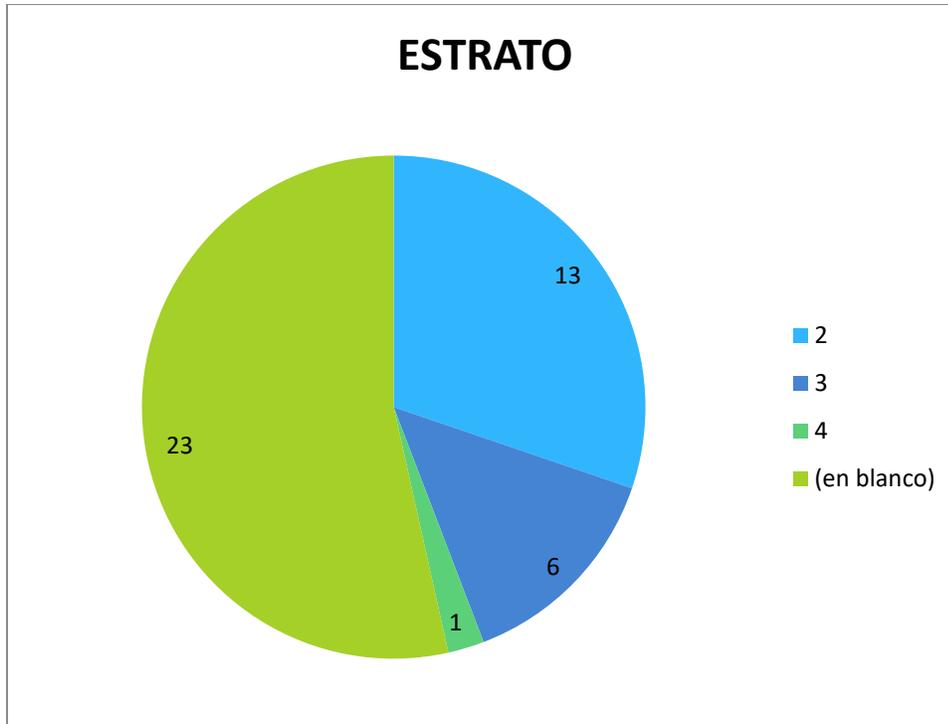


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 26,42% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad; la Localidad de Santa Fe fue la que más envió peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	13	28,95%
3	6	14,59%
4	1	2,31%
(en blanco)	23	54,16%
Total general	43	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 45,84% 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	1	2,20%
Natural	39	90,40%
(en blanco)	3	7,40%
Total general	43	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 90,40% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y nueve (39) requerimientos, el 2,20% un (1) requerimiento fue realizado por persona jurídica, el 7,40% tres (3) ciudadanos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	2,20%
Natural	39	90,40%
Anónimo	3	7,40%
Total general	43	100,00%



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de abril se registraron cuarenta y tres (43) derechos de petición, se respondió el 16,3%, el 2,3% (1) una petición, se cerró fuera de tiempo; el 81,4% se encuentra dentro de los términos que establece la ley para su respuesta.

Cincuenta y tres peticiones (53) fueron trasladadas por competencia a otras entidades, cuarenta y cuatro de ellas es una petición de la comunidad de Villa Celina la cual fue trasladada simultáneamente a dos entidades, Secretaría de Planeación y Secretaría del Hábitat, comparado con el mes de marzo bajó el número de traslados.

En el ítem 3: Tipología: Se relacionan, tres Quejas, las cuales fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de ochenta y siete en el mes de marzo (87) a cuarenta y tres (43) en el mes de abril, esto se debe a que en abril ingresaron menos peticiones de la comunidad del barrio Villa Celina sector el Edén el Descanso.

En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda: El Edén, Estación Metro calle 26, San Victorino, La Estación, La Colmena 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 ocho (8) días en el mes de marzo a doce (12) días en el mes de abril, encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.