



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

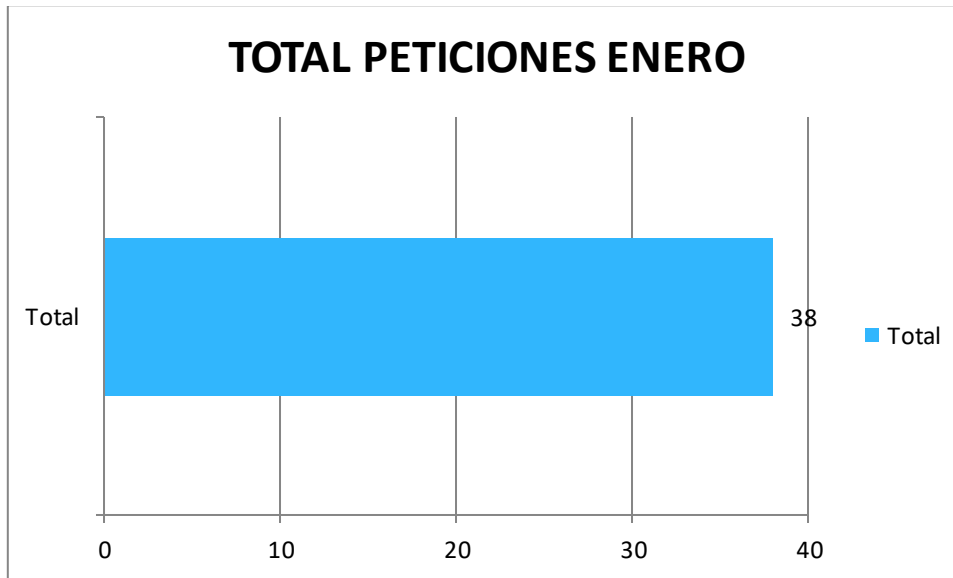
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS ENERO DE 2022**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ENERO DE 2022

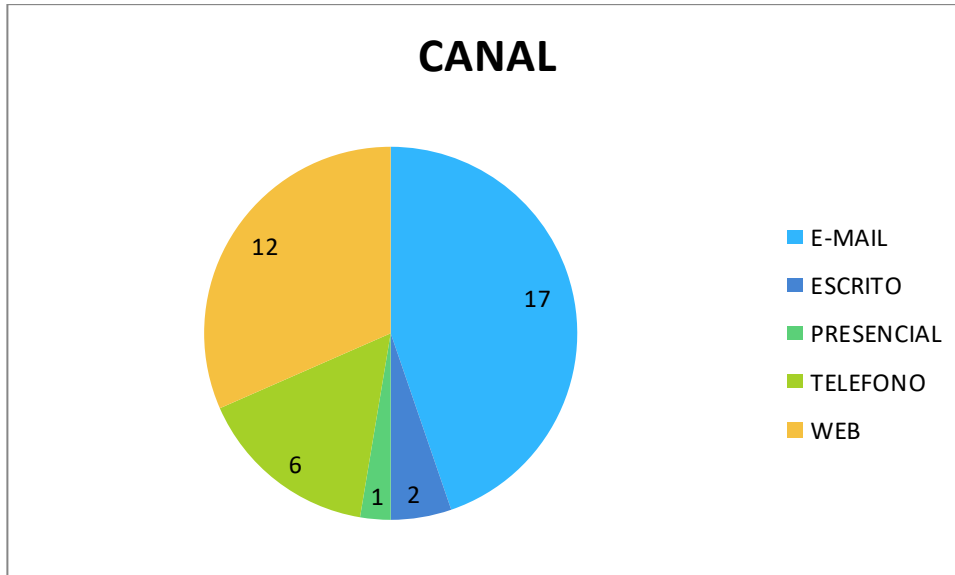


### Análisis

Se recibieron treinta y ocho (38) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail diecisiete (17), por el canal web doce (12), por escrito dos (2), presencial uno (1) y telefónico seis (6).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	17	40,66%
ESCRITO	2	5,36%
PRESENCIAL	1	2,21%
TELEFONO	6	22,68%
WEB	12	29,09%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>



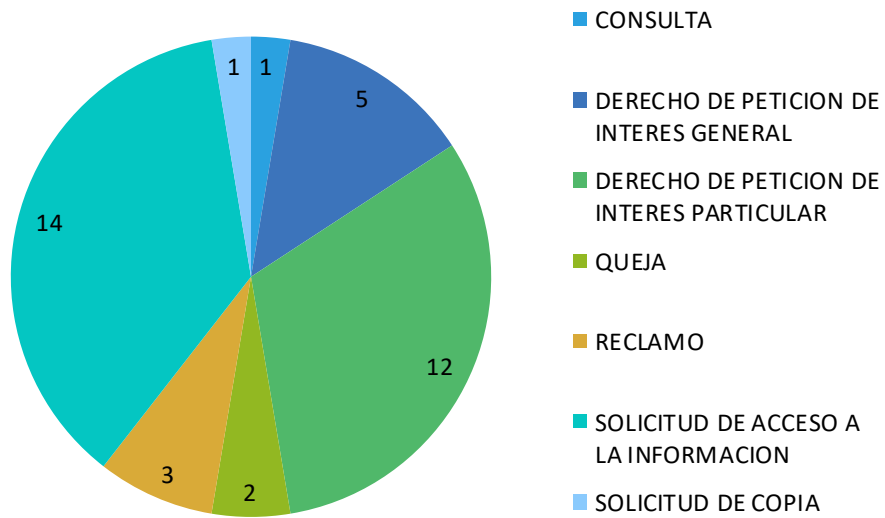
**Análisis:** Para el mes de enero el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	3,62%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	6,17%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	33,33%
QUEJA	2	6,82%
RECLAMO	3	7,05%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	41,71%
SOLICITUD DE COPIA	1	1,30%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>



## TIPOLOGIA



### Análisis

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



#### 4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	9	33,12%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	3	10,20%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	10	30,09%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	2	7,44%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	6	15,18%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	3,92%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,05%
<b>Total general</b>	<b>33</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
IDU	3	7,56%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	21,79%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	65,06%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	5,59%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Trece (13) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de diciembre subió el número de traslados. Suele suceder que los ciudadanos confunden los servicios que presta la entidad con los de otras entidades.



## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

**Número de petición**

**58472022**

TRASLADO DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON CONTROL SOCIAL

**Total general**

**Análisis:** Para este periodo se presentó una petición con el subtema Veedurías Ciudadanas, a la cual se le dio respuesta por parte de la Subgerencia de Gestión Corporativa.

## 7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección de Gestión Contractual	1	2	3
Dirección de Predios	2	13	15
Gerencia de Vivienda		2	2
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	2	3
Subgerencia de Gestión Corporativa	1		1
Subgerencia de Gestión Urbana	1	5	6
Subgerencia Jurídica		3	3
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>33</b>

**Análisis:** De 38 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 15,78%, el 84,22% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección de Gestión Contractual		13	11		10	11
Dirección de Predios			17	14	18	16
Gerencia de Vivienda			12			12



Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	33		13	15		20
Subgerencia de Gestión Corporativa				8		8
Subgerencia de Gestión Urbana		18	14	3		14
Subgerencia Jurídica			30			30
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>17</b>

#### Análisis:

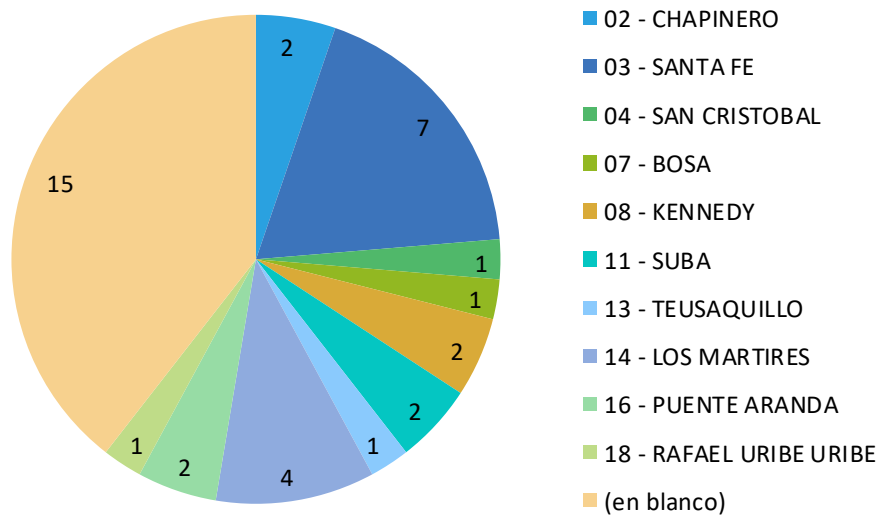
Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió de diez días en el mes de diciembre a diecisiete días en el mes de enero.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	2	7,04%
03 - SANTA FE	7	17,30%
04 - SAN CRISTOBAL	1	1,30%
07 - BOSA	1	2,21%
08 - KENNEDY	2	7,66%
11 - SUBA	2	1,58%
13 - TEUSAQUILLO	1	3,17%
14 - LOS MARTIRES	4	10,20%
16 - PUENTE ARANDA	2	2,44%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	2,95%
(en blanco)	15	44,16%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>



## LOCALIDAD



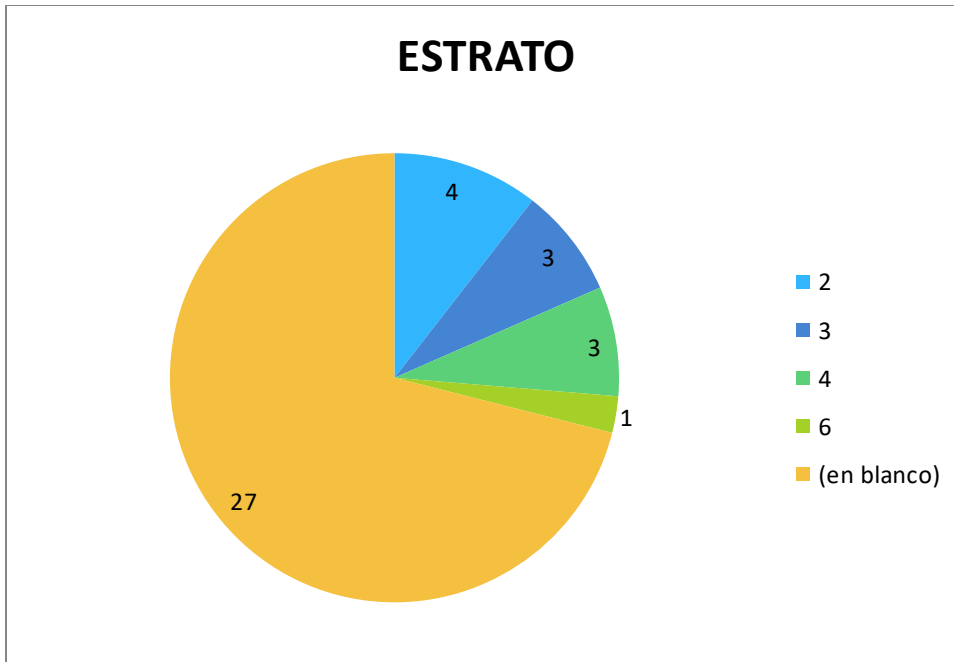
### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 55,85% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó 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	TOTAL	PORCENTAJE
2	4	8,38%
3	3	6,01%
4	3	8,34%
6	1	3,42%
(en blanco)	27	73,84%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>





**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 26,15% de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	6,78%
Natural	30	80,96%
(en blanco)	6	12,26%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Para este periodo el 80,96% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta (30) requerimientos, el 6,78% de las peticiones fueron realizadas por personas jurídicas con dos (2) requerimientos, el 12,26% seis (6) ciudadanos se registraron como anónimos.

**11. CALIDAD DEL REQUERENTE**

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	32	87,74%
Anónimo	6	12,26%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Para el mes de enero se registraron treinta y ocho (38) derechos de petición, de los cuales se respondió el 15,78%, el 84,22% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.



- Trece (13) peticiones se trasladaron a otras entidades, en su mayoría tienen que ver con construcciones ilegales.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de diez días en el mes de diciembre a diecisiete días en el mes de enero.
- En el ítem 3: Tipología: Se relacionan dos (2) Quejas, estas fueron trasladadas por competencia una a la Secretaría de Gobierno y la segunda al IDU, se recibieron tres (3) reclamos, dos fueron trasladados por competencia: El primero a la Secretaría del Hábitat y el segundo a la Secretaría de Gobierno, el tercer reclamo fue respondido por la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos este se refería a un derrumbe en el predio de San Blas que afectó a los predios colindantes.
- En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de quinientos (505) en el mes de diciembre a treinta y ocho (38) en el mes de enero, esto se debe a que en diciembre llegó una petición por escrito y al radicarla por el web service fue lanzada a Bogotá Te Escucha cuatrocientas setenta y dos veces lo que incremento en ese mes las peticiones, en este mes ya encontramos que llegamos al 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, CHSJD, Usme, Usme 3 y Estación Metro 26 entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia Jurídica y Subgerencia de Desarrollo de Proyectos mejorar la oportunidad de estas.