



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

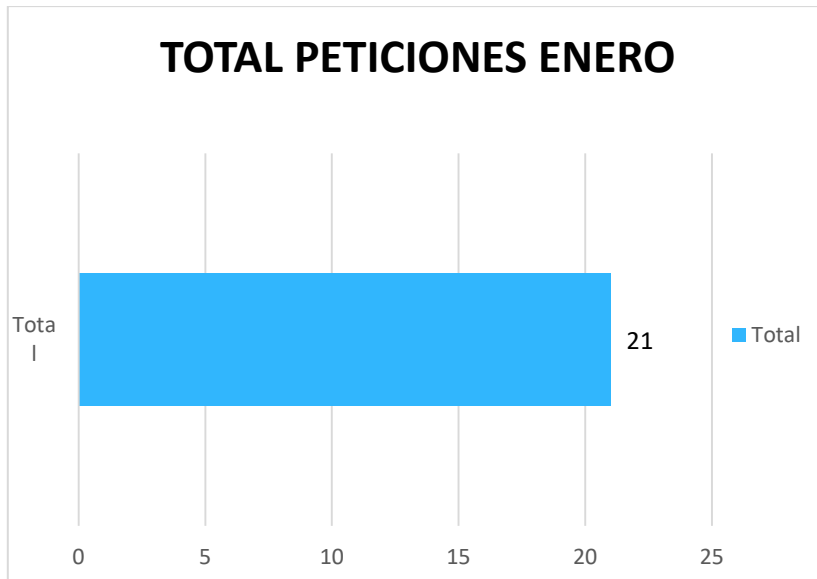
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS ENERO DE 2023**

**BOGOTÁ, D.C.**

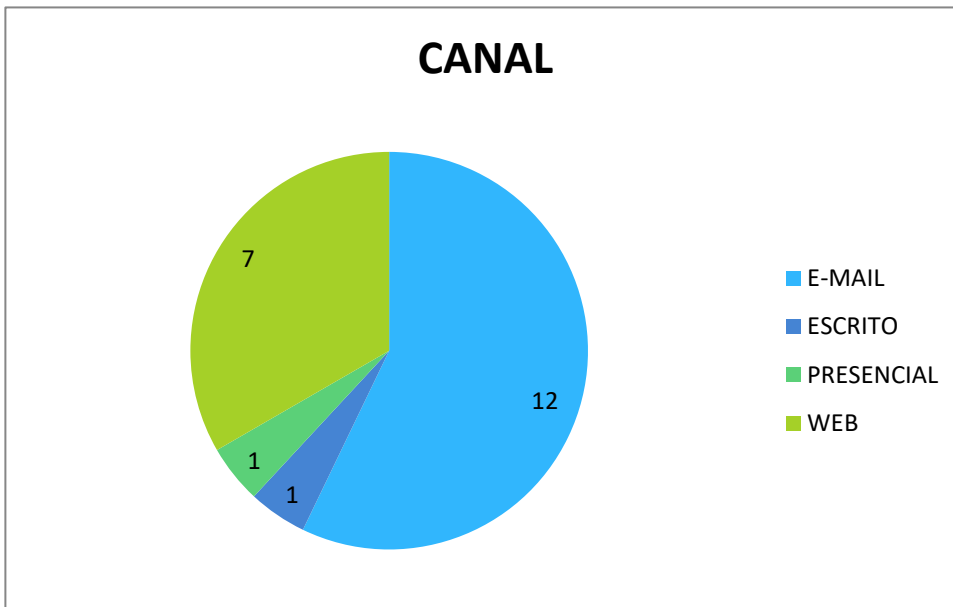
**1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN ENERO DE 2023**



**Análisis**

Se recibieron veintiún (21) peticiones de las cuales ingresaron por la web siete (7), por e-mail doce (12), por el canal presencial uno (1) y por escrito uno (1) .

**2. CANALES DE INTERACCIÓN**



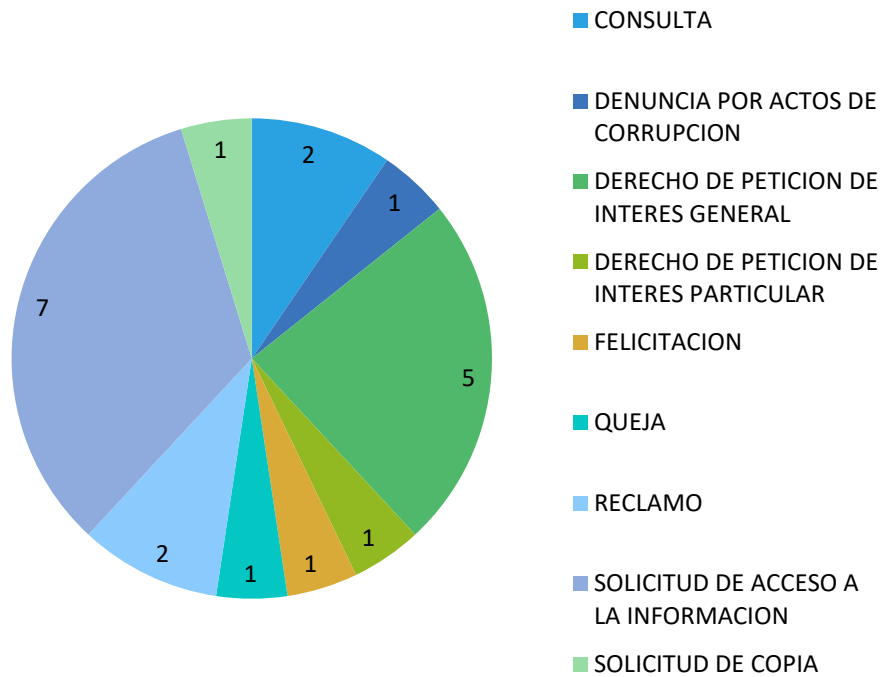
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	12	63,60%
ESCRITO	1	0,88%
PRESENCIAL	1	7,58%
WEB	7	27,94%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

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

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	8,28%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	3,57%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	25,90%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	10,01%
FELICITACION	1	8,16%
QUEJA	1	5,28%
RECLAMO	2	4,33%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	28,09%
SOLICITUD DE COPIA	1	6,38%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

## TIPOLOGÍA



### 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	1	1,05%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	1,07%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	15	66,35%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	14,65%
INDEBIDA INVERSION O GASTO DE RECURSOS DE DISTRITO	1	0,50%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	15,50%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	0,88%
<b>Total general</b>	<b>25</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
IDPYBA	1	18,60%
IDU	1	18,84%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	18,60%
SECRETARIA GENERAL	1	28,71%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	15,25%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Seis (6) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de diciembre 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
Control Interno Disciplinario	1		1
Dirección Comercial	1		1
Dirección de Predios	1	1	2
Gerencia de Vivienda	5	1	6
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Oficina de Control Interno	1	1	2
Oficina de Gestión Social	1		1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	2	1	3
Subgerencia de Gestión Corporativa	3		3
Subgerencia de Gestión Urbana	2	1	3
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		1	1
Subgerencia inmobiliaria	1		1
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>25</b>

**Análisis:** De 21 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 90.5%, el 9,5% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS CORRUPCIÓN	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Control Interno Disciplinario		6					6
Dirección Comercial					10		10
Dirección de Predios					8		8
Gerencia de Vivienda	6		5		6		5
Oficina de Atención a la Ciudadanía					1		1

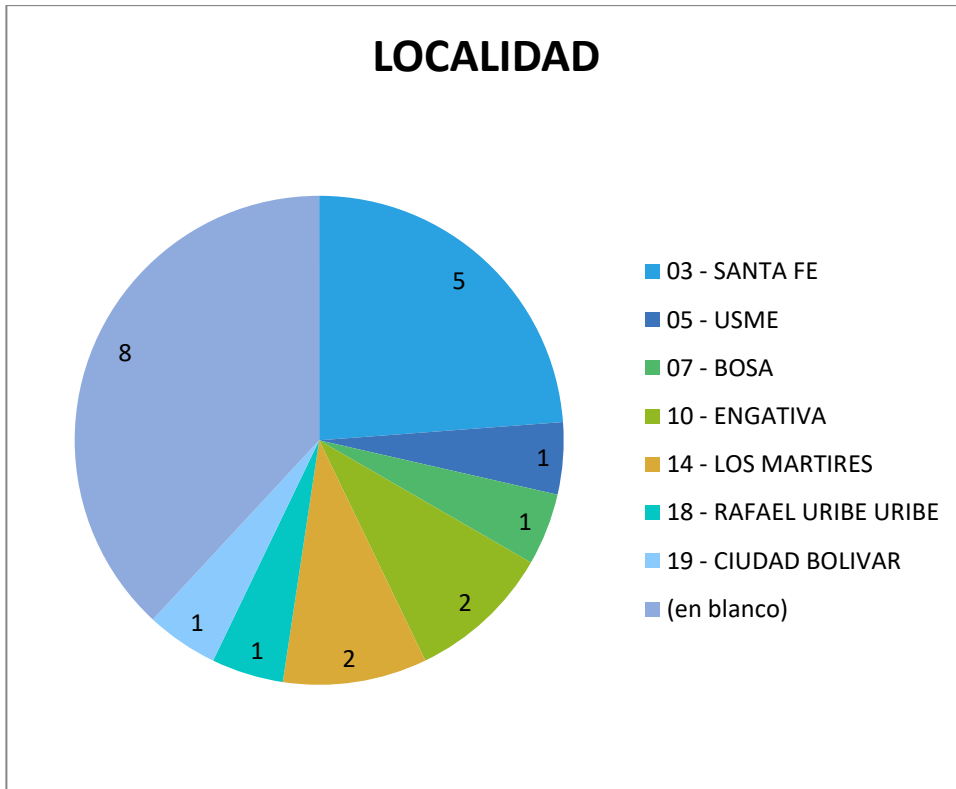
Oficina de Control Interno			7			8	8
Oficina de Gestión Social					6		6
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			10				10
Subgerencia de Gestión Corporativa			13	11			11
Subgerencia de Gestión Urbana	7		7		4		6
Subgerencia Planeación y Administración de Proyectos			11				11
Subgerencia Inmobiliaria			9				9
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

**Análisis:**

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó de ocho (8) días en el mes de diciembre a siete (7) días en el mes de enero.

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

Localidad de los hechos	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	5	16,57%
05 - USME	1	0,88%
07 - BOSA	1	8,16%
10 - ENGATIVA	2	4,33%
14 - LOS MARTIRES	2	12,02%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	5,28%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0,88%
(en blanco)	8	51,88%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>



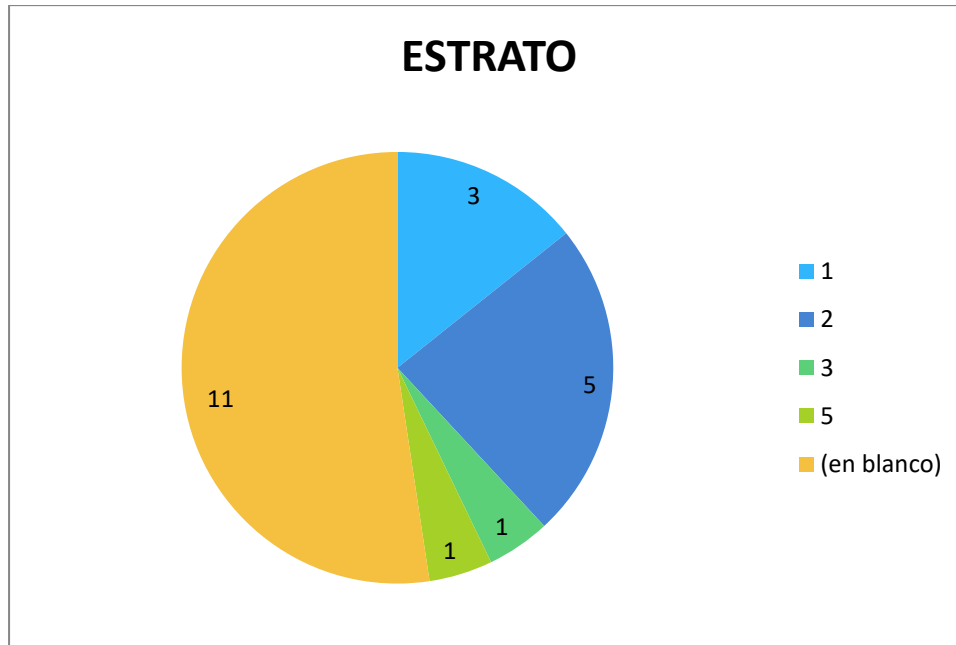
**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 48,12% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó 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
1	3	17,61%
2	5	27,37%
3	1	7,58%
5	1	6,39%
(en blanco)	11	41,05%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>





**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 58,95% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior subió el número de peticionarios que registraron su estrato.

**TIPO DEL REQUIRENTE**

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	4	23,76%
Natural	17	76,24%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Para este periodo el 76,24% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con diecisiete (17) requerimientos, el 23,76% cuatro (4) ciudadanos se registraron como personas jurídicas.

**CALIDAD DEL REQUIRENTE**

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	21	100%
Anónimo	0	0%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para el mes de enero se registraron veintiún (21) derechos de petición, de los cuales se respondió el 90,5%, el 9,5% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Seis (6) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre bajó el número de traslados.

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 respuesta bajó de ocho (8) días en el mes de diciembre a siete (7) días en el mes de enero.



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

En el ítem 3: Tipología: Se relaciona , una (1) queja la cual fue trasladada por competencia a la Secretaría de Gobierno, y un (1) reclamo el cual fue trasladado al IDU.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintidós (22) en el mes de noviembre a dieciocho (18) en el mes de diciembre, podría pensarse que por las festividades decembrinas y como en el momento no hay movilidad en los proyectos bajo el número de peticiones.

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 Tercer Milenio, Brisas del Tintal, Plan Parcial Calle 24, CHSJD, solicitudes de levantamiento de derecho de preferencia, entre otros.

En este mes las Dependencias en oportunidad de las respuestas, máximo utilizaron en promedio ocho días.