



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

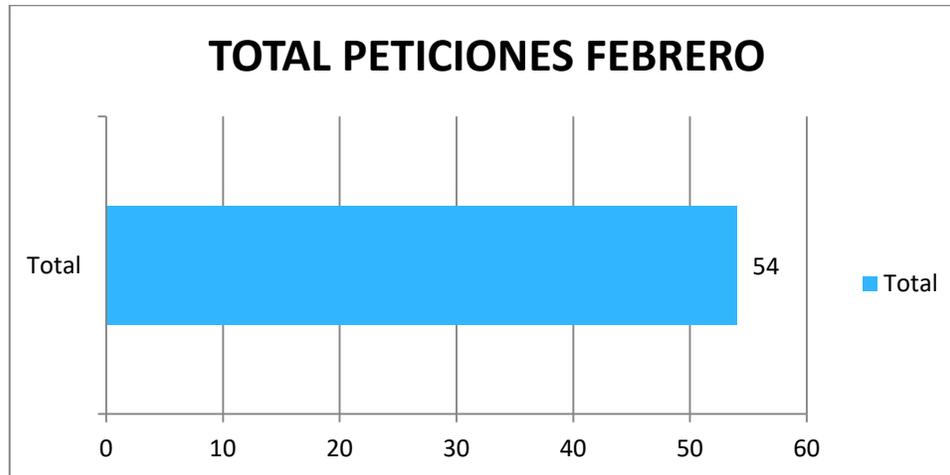
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS FEBRERO DE 2022

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS FEBRERO DE 2022

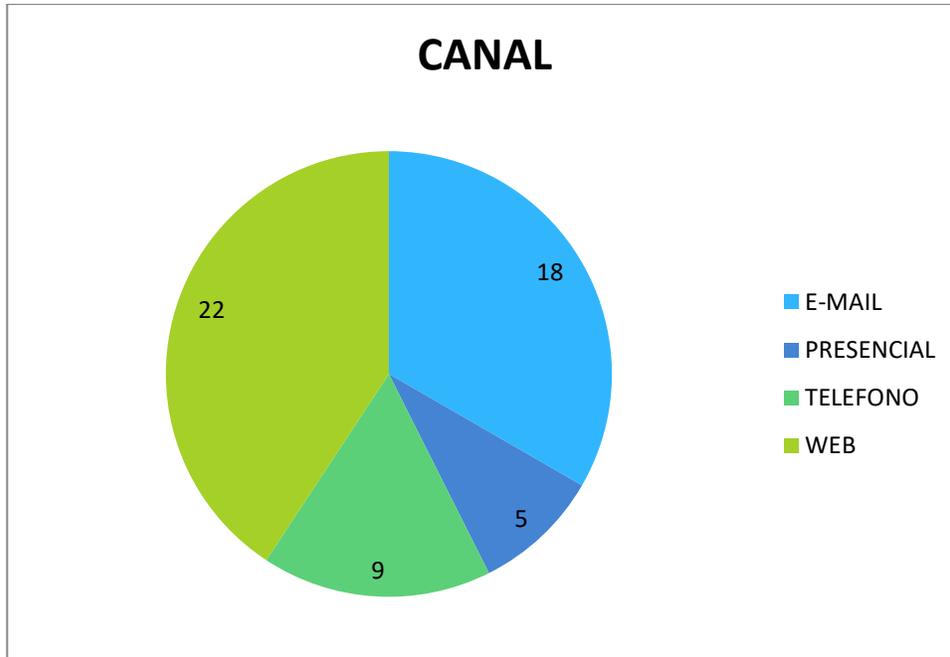


Análisis

Se recibieron cincuenta y cuatro (54) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail dieciocho (18), por el canal web veintidós (22), por el canal presencial cinco (5) y por el canal telefónico nueve (9).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	18	33,44%
PRESENCIAL	5	9,96%
TELEFONO	9	17,68%
WEB	22	38,92%
Total general	54	100,00%



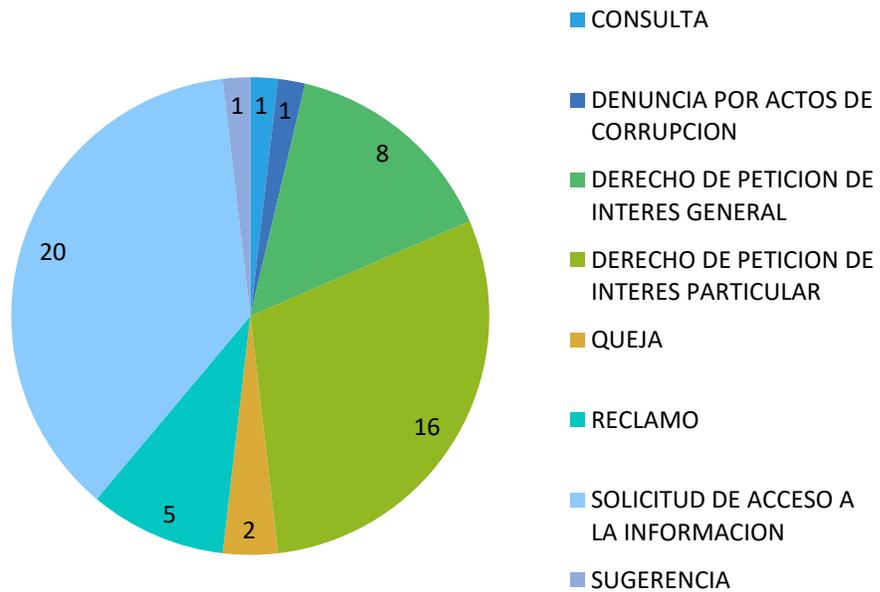
Análisis: Para el mes de febrero el canal web fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	2,03%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1,22%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8	15,31%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	28,96%
QUEJA	2	3,68%
RECLAMO	5	7,85%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	39,46%
SUGERENCIA	1	1,50%
Total general	54	100,00%



TIPOLOGÍA



Análisis

Para el mes de febrero 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	6	42,31%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	22,24%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	22	32,40%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0,80%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	0,97%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	1,27%
Total general	35	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	7,48%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	53,82%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	22,56%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	16,14%
Total general	14	100,00%

Análisis: Catorce (14) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de enero 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

Análisis: Para este periodo no se presentó ninguna petición con el subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	2	2	4
Dirección de Gestión Contractual		1	1
Dirección de Predios	2	5	7
Gerencia de Vivienda	1		1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	3	5	8
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	4	5
Subgerencia de Gestión Urbana	5	2	7
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		2	2
Total general	14	21	35

Análisis: De 54 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 25,93%, el 74,07% 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección Comercial			18		16	17
Dirección de Gestión Contractual		26				26
Dirección de Predios			10		12	11
Gerencia de Vivienda					3	3
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			22	19	9	14
Subgerencia de Gestión Corporativa	21	16	5		15	15,6
Subgerencia de Gestión Urbana			5		8	6
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		25	11			18
Total general	21	22	11	19	11	13



Análisis:

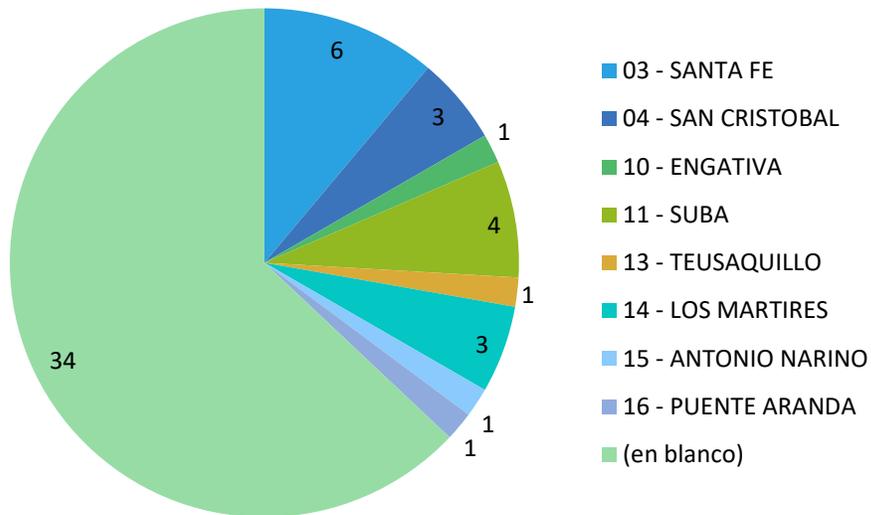
Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó, de diecisiete días en el mes de enero a trece días en el mes de febrero.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	6	11,65%
04 - SAN CRISTOBAL	3	4,50%
10 - ENGATIVA	1	1,58%
11 - SUBA	4	6,05%
13 - TEUSAQUILLO	1	1,60%
14 - LOS MARTIRES	3	6,09%
15 - ANTONIO NARINO	1	2,03%
16 - PUENTE ARANDA	1	1,55%
(en blanco)	34	64,96%
Total general	54	100,00%



LOCALIDAD

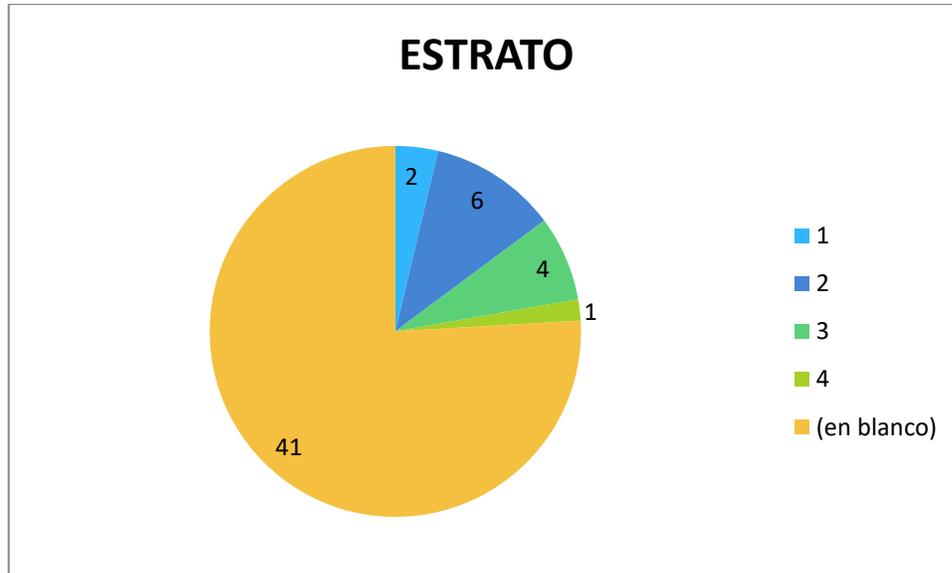


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 35,04% 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
1	2	4,33%
2	6	11,29%
3	4	9,01%
4	1	2,39%
(en blanco)	41	72,97%
Total general	54	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 27,02% de los ciudadanos registró su estrato, en este periodo los ciudadanos que se encuentran en el estrato 2 fueron los que más enviaron peticiones.

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	4,53%
Natural	41	78,32%
(en blanco)	11	17,15%
Total general	54	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 78,32% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y un (41) requerimientos, el 4,53% de las peticiones fueron realizadas por personas jurídicas con dos (2) requerimientos, el 17,15% once (11) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	43	82,85%
Anónimo	11	17,15%
Total general	54	100%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de febrero se registraron cincuenta y cuatro (54) derechos de petición, de los cuales se respondió el 25,93%, el 74,07% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Catorce peticiones se trasladaron a otras entidades, en su mayoría tienen que ver con construcciones sin licencia.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó, de diecisiete días en el mes de enero a trece días en el mes de febrero.
- En el ítem 3: Tipología: Se relacionan una (1) denuncia por acto de corrupción la cual fue trasladada por competencia a la Secretaría de Gobierno, dos (2) Quejas, estas fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno, cinco (5) reclamos: Dos (2) de ellos fueron cerrados por desistimiento tácito, un (1) reclamo se trasladó a la Secretaría de Gobierno, uno (1) se trasladó a la secretaría del Hábitat y Uno (1) se asignó a la Subgerencia de Gestión Urbana el cual se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta. Se recibió una (1) sugerencia la cual fue trasladada por competencia a la Secretaría de Planeación.
- En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de treinta y ocho (38) en el mes enero a cincuenta y cuatro (54) en el mes de febrero, esto se debe en su gran mayoría a que los ciudadanos quieren saber cuándo inician las construcciones de los Proyectos: San Bernardo, Voto nacional y Estación Central.
- 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, Voto Nacional, Estación Central, Bronx Distrito Creativo, entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Dirección de Gestión Contractual y Subgerencia de Administración de Proyectos mejorar la oportunidad de estas.