



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

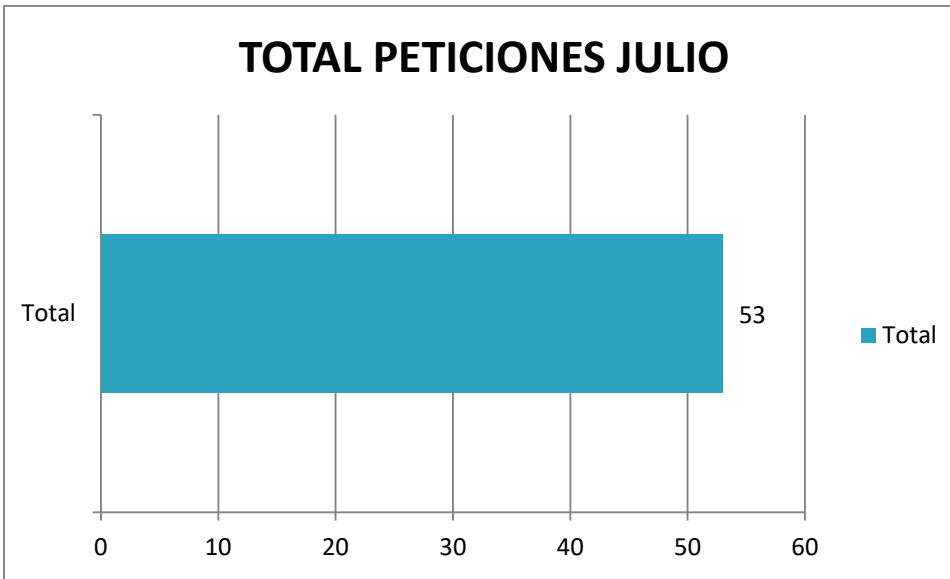
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JULIO DE 2020

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JULIO DE 2020



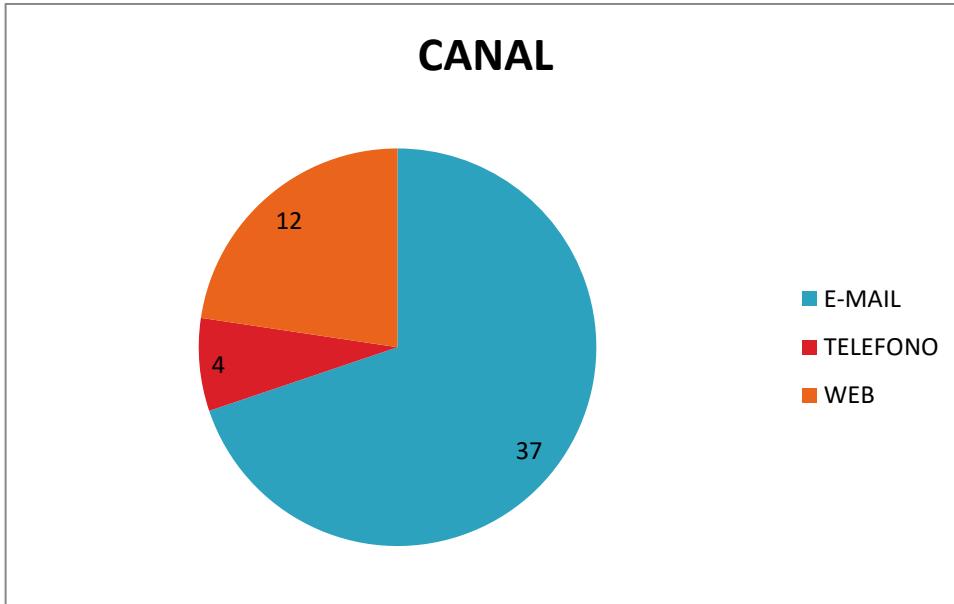
Análisis

Se recibieron cincuenta y tres (53) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail treinta y siete (37), por el canal web doce (12), y por el canal telefónico cuatro (4)

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANALES	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	37	70,28%
TELEFONO	4	7,08%
WEB	12	22,65%
Total general	53	100,00%

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

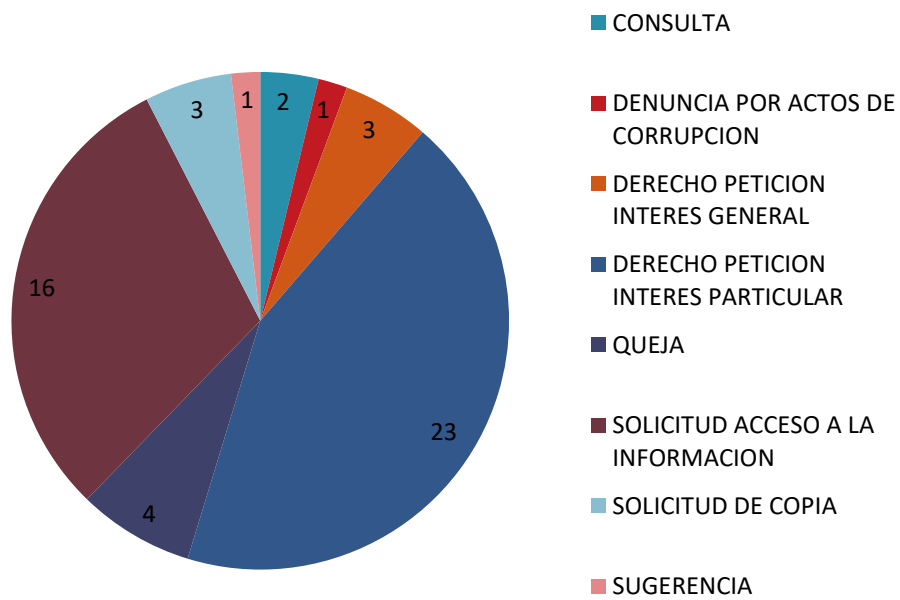


3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	4,08%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1,93%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	5,54%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	23	43,14%
QUEJA	4	7,63%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	16	30,21%
SOLICITUD DE COPIA	3	5,73%
SUGERENCIA	1	1,74%
Total general	53	100,00%



TIPOLOGIA



Análisis

Para el mes de julio 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	11	15,31%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	8	10,65%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	10	13,47%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	21	29,12%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	3,90%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	6	8,38%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	1,30%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	13	17,88%
Total general	73	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, este se debe aumento en las solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda, como adquirir vivienda en San Bernardo, Bosa 601 y Parque Bavaria entre otros, así mismo sobre el Proyecto de renovación urbana denominado Lote El Rosario.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CATASTRO	1	10,39%
IDRD	2	19,72%
IPES	1	9,76%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	50,85%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	9,29%
Total general	10	100,00%



Análisis: Diez (10) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de junio bajo el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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		3	3
Dirección de Gestión Contractual	2	8	10
Dirección de Predios	3	10	13
Gerencia de Vivienda	3	3	6
Oficina de Control Interno		2	2
Oficina de Gestión Social	1		1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	4	5
Subgerencia de Gestión Corporativa	4	11	15
Subgerencia de Gestión Urbana	1	4	5
Subgerencia Planeación y Administración Proyectos	3	5	8
Subgerencia inmobiliaria	1	2	3
Subgerencia Jurídica		2	2
Total general	19	54	73

Análisis: De 53 peticiones que ingresaron en este mes se respondió 35,84%, el 64,15% 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Dirección Comercial			12					7	10
Direc. Gestión Contractual			20				12		18
Dirección de Predios		2	20			14	17	7	16
Gerencia de Vivienda	17	14	10			9			12
Oficina de Control Interno						10			10
Oficina de Gestión Social						8			8
Subgerencia Desarrollo Proyectos			9					9	9
Subgerencia Gestión Corporativa		24	22	14					21
Subger. Gestión Urbana			14			10			11
Subgerencia Planeación Administración Proyectos			14		28	12			15
Subgerencia inmobiliaria			27			12			22
Subgerencia Jurídica			22						22
Total general	17	13	18	14	28	11	15	8	16

Análisis:

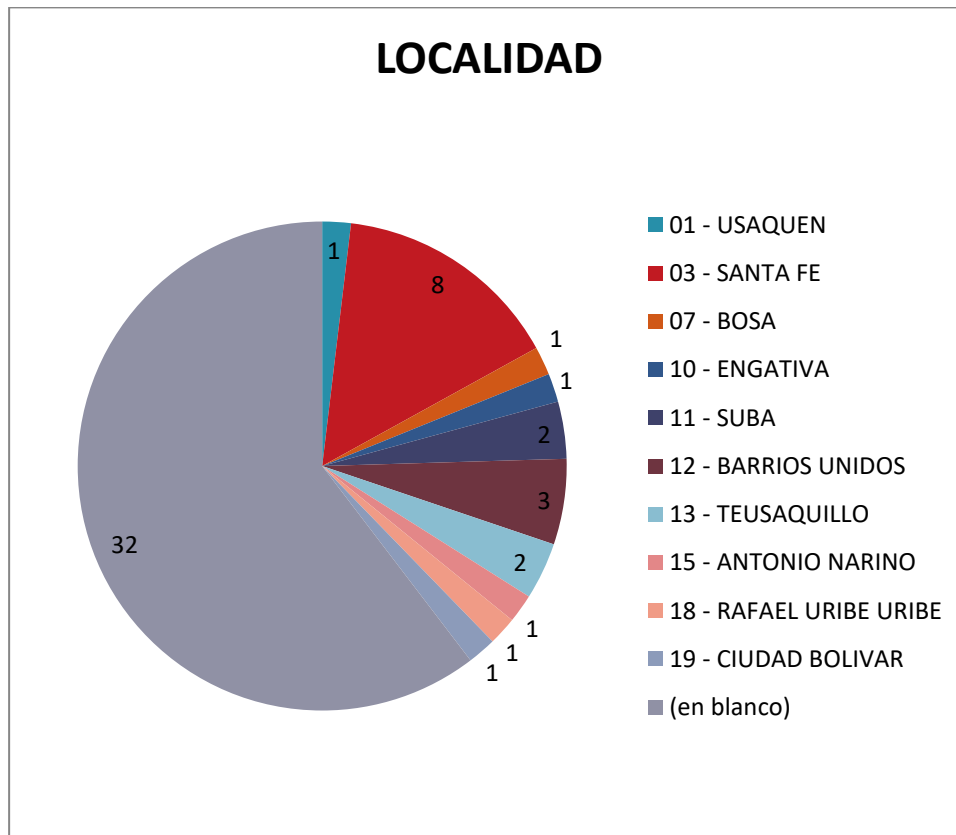
Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de quince días en el mes de junio a dieciséis en el mes de julio, esto se debe a la ampliación de términos de Ley de tiempos de respuesta, según decreto nacional 491 de 2020.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	1,83%
03 - SANTA FE	8	14,88%
07 - BOSA	1	1,98%
10 - ENGATIVA	1	2,00%



11 - SUBA	2	3,69%
12 - BARRIOS UNIDOS	3	5,47%
13 - TEUSAQUILLO	2	4,08%
15 - ANTONIO NARINO	1	1,99%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	1,93%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	1,83%
(en blanco)	32	60,30%
Total general	53	100,00%



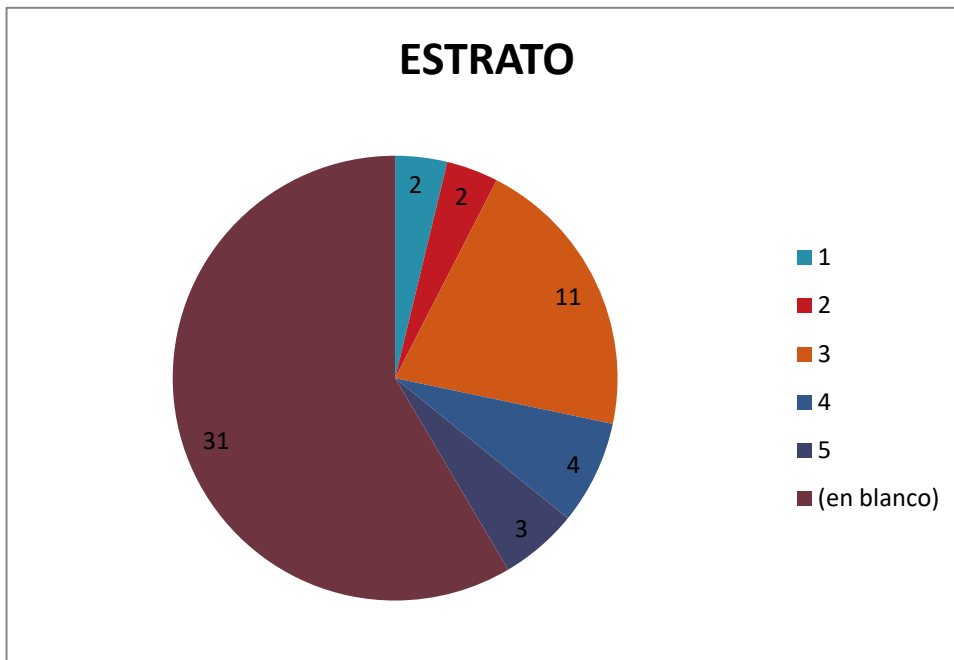
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 39,70% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Santa Fe fue la localidad que más envió peticiones.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	3,50%
2	2	3,62%
3	11	20,66%
4	4	7,76%
5	3	6,04%
(en blanco)	31	58,41%
Total general	53	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 41,58% de los petionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3, sin embargo existe un mayor número de petionarios treinta y uno (31) que no registro su estrato.



TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	1,88%
Natural	47	88,64%
(en blanco)	5	9,48%
Total general	53	100,00%



Análisis

Para este periodo el 88,64% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y siete (47) requerimientos, el 1,88% por personas jurídicas y el 9,48% cinco (5) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	48	90,52%
Anónimo	5	9,48%
Total general	53	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de julio se registraron 53 derechos de petición, de los cuales se respondió el 35,84%, el 18,86% se trasladó a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de respuesta subió de 15 días en el mes de junio a 16 días en el mes de julio.
- Una queja fue contestada por la Subgerencia Corporativa, se refería a la demora en los pagos a contratistas, una queja fue trasladada al IPES por competencia y dos quejas fueron trasladadas a la Secretaria de Gobierno
- En este mes bajo el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de sesenta (60) en el mes de junio a cincuenta y tres en el mes de julio. Así mismo los traslados por competencia a otras entidades bajaron de trece (13) a diez (10) peticiones.
- En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda: San Bernardo, Parque Bavaria y Bosa, así mismo solicitudes de información sobre Lote El Rosario
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia Jurídica y Subgerencia Inmobiliaria mejorar la oportunidad de estas.