



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

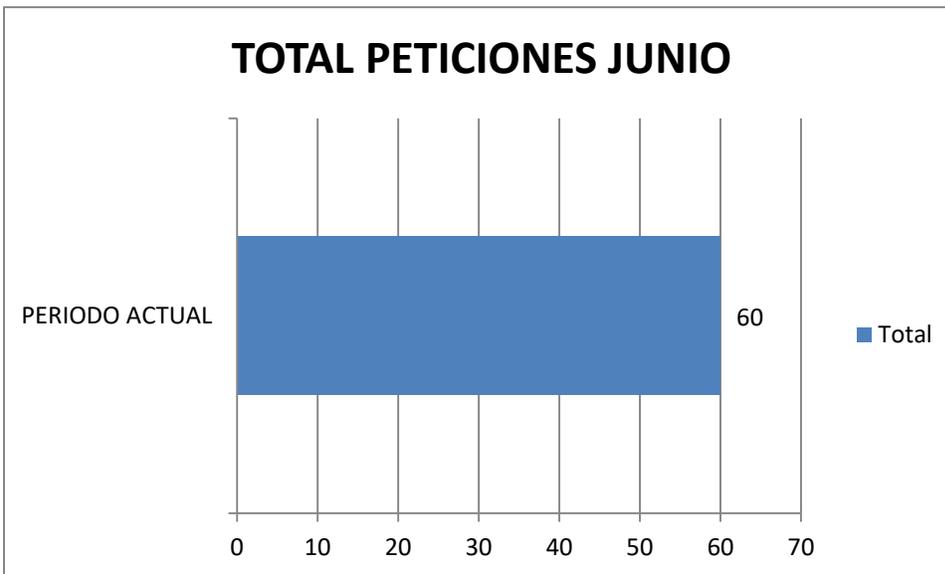
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JUNIO DE 2020

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JUNIO DE 2020



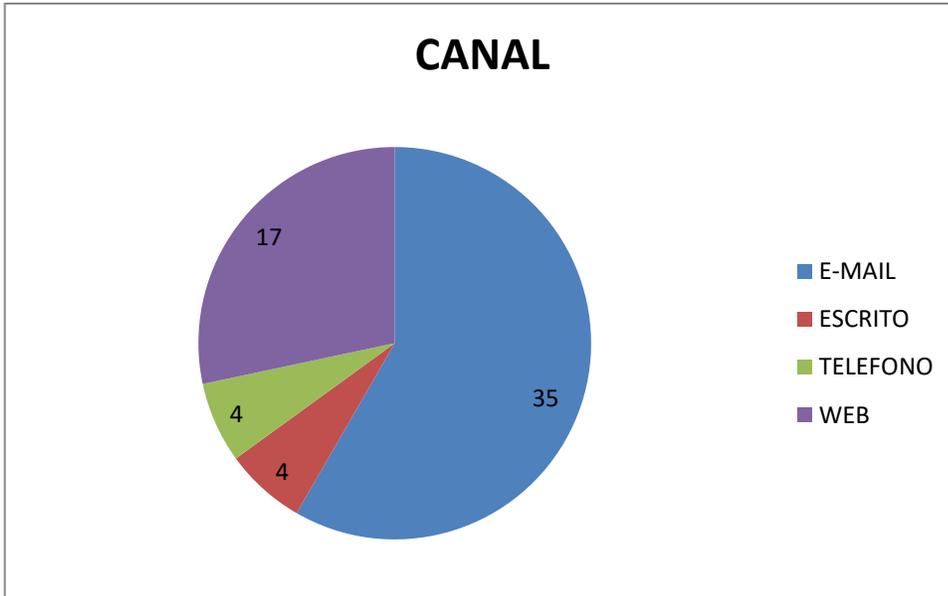
Análisis

Se recibieron sesenta (60) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail treinta y cinco (35), por el canal web diecisiete (17), telefónico cuatro (4), y cuatro (4) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita", las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

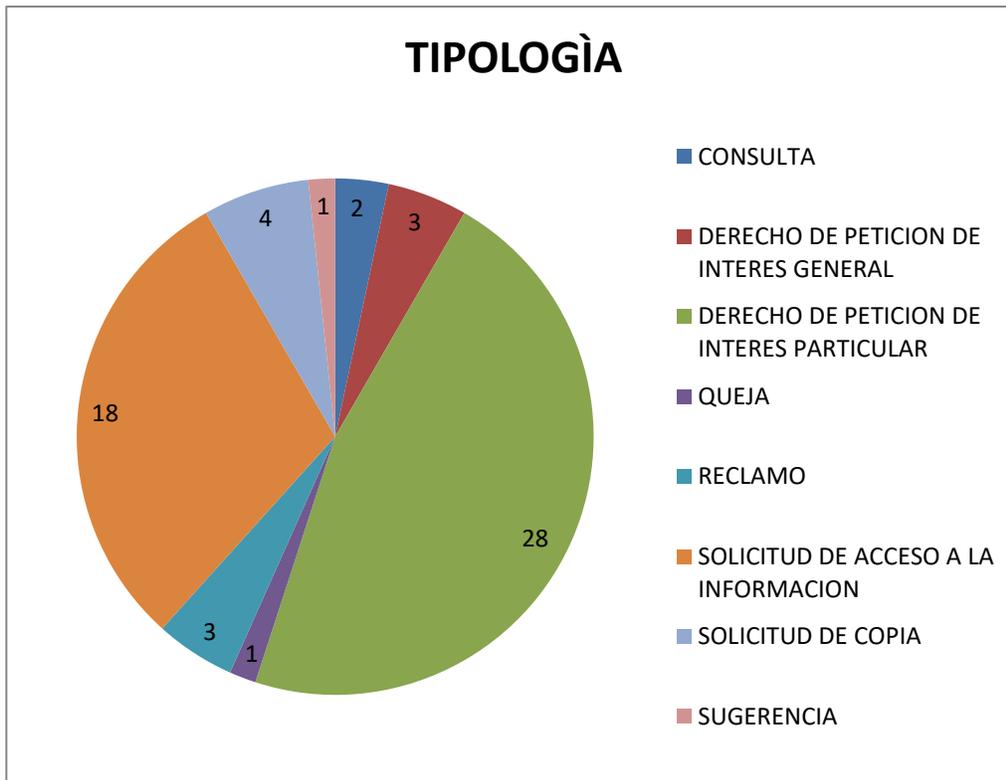
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	35	57,90%
ESCRITO	4	6,71%
TELEFONO	4	6,88%
WEB	17	28,51%
Total general	60	100,00%

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



3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	3,22%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	4,86%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	28	47,14%
QUEJA	1	1,85%
RECLAMO	3	4,89%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	18	29,46%
SOLICITUD DE COPIA	4	6,87%
SUGERENCIA	1	1,72%
Total general	60	100,00%



Análisis

Para el mes de junio 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	9	17,38%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	1,64%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	10	20,22%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	23	46,86%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	4,49%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	6	9,41%
Total general	51	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, Usme Tres Quebradas, Bosa y Triangulo Bavaria entre otros.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	62,91%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	22,07%
UAESP	1	7,41%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	7,61%
Total general	13	100,00%

Análisis: Trece (13) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de mayo 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

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	2	3	5
Dirección de Gestión Contractual	1	6	7
Dirección de Predios	2	5	7
Gerencia de Vivienda	3	2	5
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Oficina de Gestión Social		1	1



Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	1	2
Subgerencia de Gestión Corporativa		6	6
Subgerencia de Gestión Urbana	4	1	5
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	4	7	11
Subgerencia inmobiliaria		1	1
Total general	18	33	51

Análisis: De 60 peticiones que ingresaron en este mes se respondió 30%, el 70 % se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

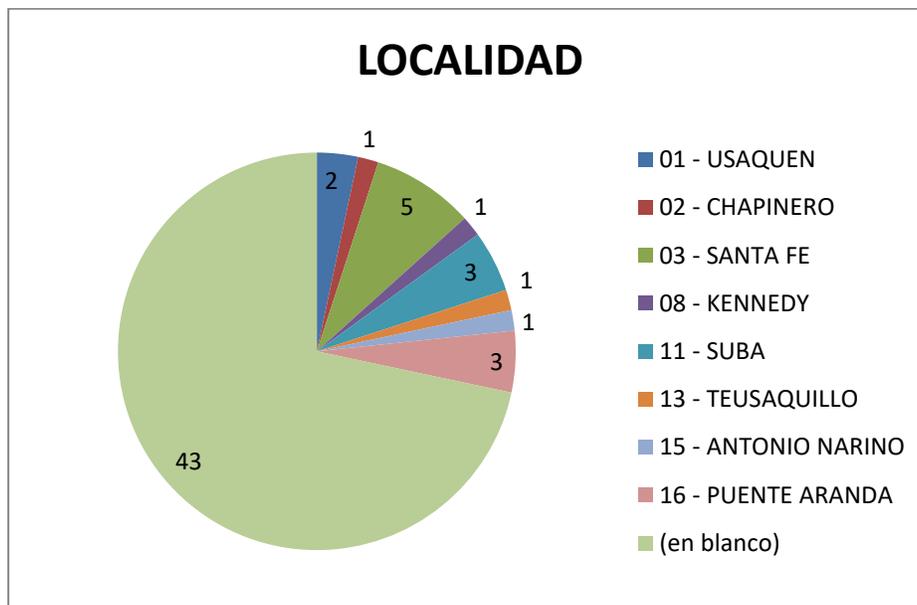
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial		26	16	17		18
Dirección de Gestión Contractual	21	28	24		11	22
Dirección de Predios			17	15	18	16
Gerencia de Vivienda		13	2	1		8
Oficina de atención a la ciudadanía			1			1
Oficina de Gestión Social				25		25
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		4		17		11
Subgerencia de Gestión Corporativa		21	25		15	23
Subgerencia de Gestión Urbana		11		8		8
Subgerencia Planeación Adm. Proyectos			23	9		10
Subgerencia inmobiliaria		12				12
Total general	21	17	18	11	15	15



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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	2	3,23%
02 - CHAPINERO	1	1,69%
03 - SANTA FE	5	8,92%
08 - KENNEDY	1	1,76%
11 - SUBA	3	5,24%
13 - TEUSAQUILLO	1	1,83%
15 - ANTONIO NARINO	1	1,61%
16 - PUENTE ARANDA	3	5,24%
(en blanco)	43	70,49%
Total general	60	100,00%



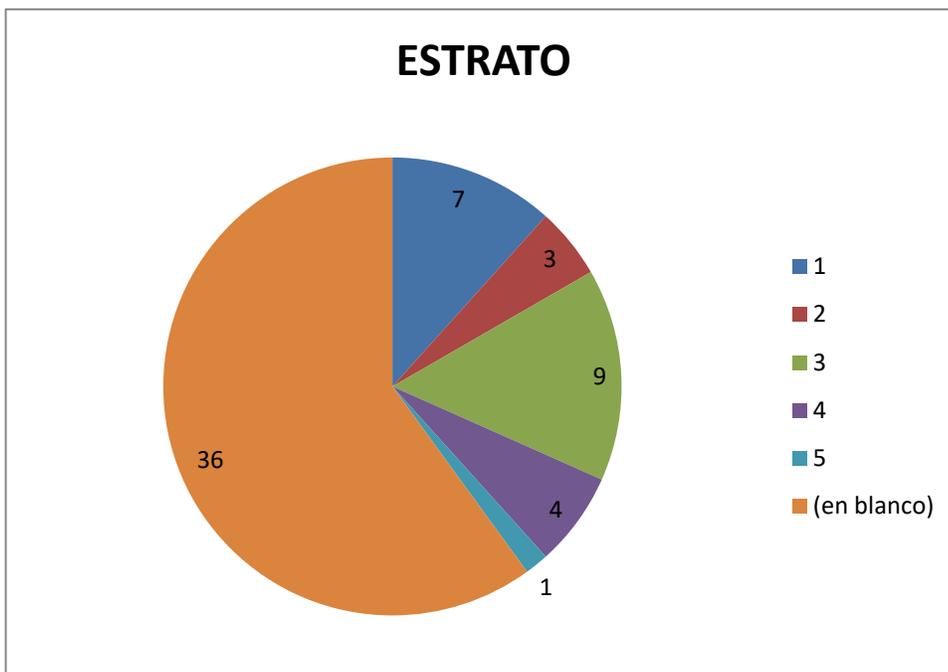
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 28,3% 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 REQUERENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	7	11,28%
2	3	5,18%
3	9	14,83%
4	4	6,72%
5	1	1,72%
(en blanco)	36	60,26%
Total general	60	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 39,73% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3, sin embargo existe un mayor número de peticionarios treinta y seis (36) que no registro su estrato.



TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	56	93,06%
(en blanco)	4	6,94%
Total general	60	100,00%



Análisis

Para este periodo el 93,06% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cincuenta y seis (56) requerimientos, el 6,94% cuatro (4) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	56	93,06%
Anónimo	4	6,94%
Total general	60	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de junio se registraron 60 derechos de petición, de los cuales se respondió el 30%, el 21,7% se trasladó a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de respuesta bajó de 16 días en el mes de mayo a 15 días en el mes de junio.
- La queja fue trasladada a la Secretaría de Gobierno.
- Dos reclamos se trasladaron a la Secretaría de Gobierno, el tercero se trasladó a la Unidad de Mantenimiento Vial.
- En este mes bajo el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de setenta y tres (73) en el mes de mayo a sesenta (60) en el mes de junio. Así mismo los traslados por competencia a otras entidades bajaron de treinta y cuatro (34) a trece (13) peticiones, podría pensarse que la medida de retirar el banner ayudo para que la ciudadanía no se confundiera en enviar sus 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, Cómo adquirir vivienda en San Bernardo, Triangulo Bavaria, Usme tres Quebradas y Bosa.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Oficina de Gestión Social, Subgerencia de Gestión Corporativa y Dirección Contractual mejorar la oportunidad de estas.