



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

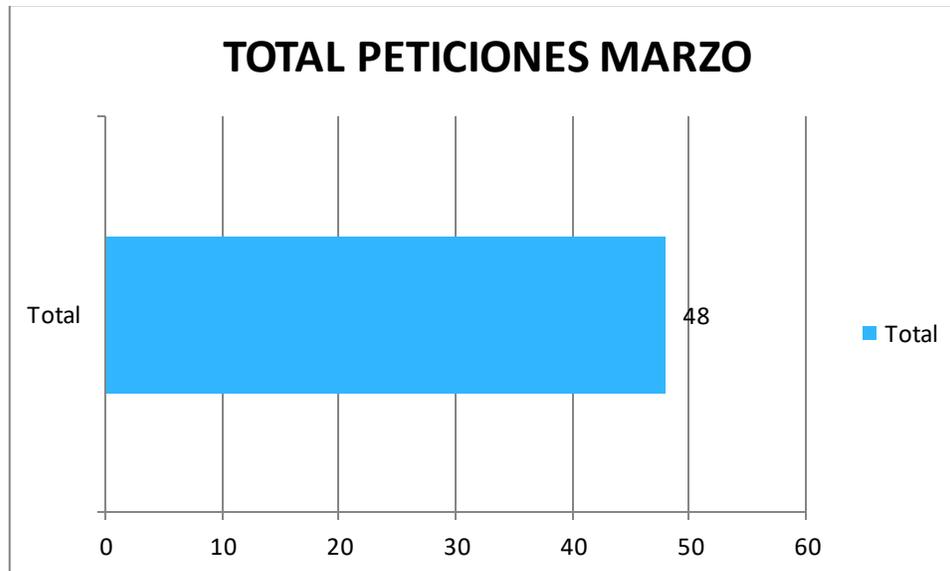
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MARZO DE 2022

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MARZO DE 2022

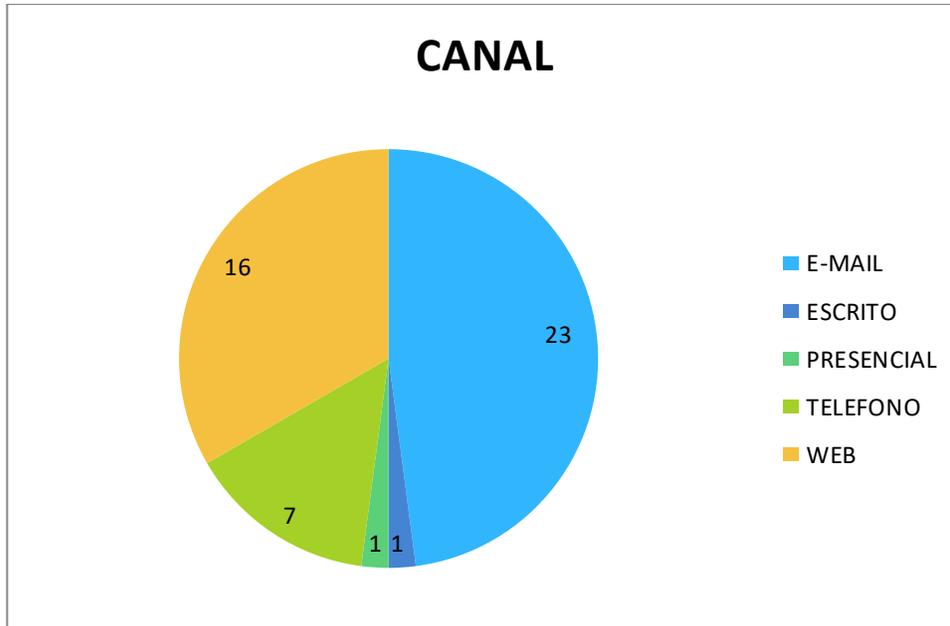


Análisis

Se recibieron cuarenta y ocho (48) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veintitrés (23), por el canal web dieciséis (16), por escrito uno (1), presencial uno (1) y telefónico siete (7).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	23	48,19%
ESCRITO	1	2,51%
PRESENCIAL	1	1,61%
TELEFONO	7	15,32%
WEB	16	32,35%
Total general	48	100,00%



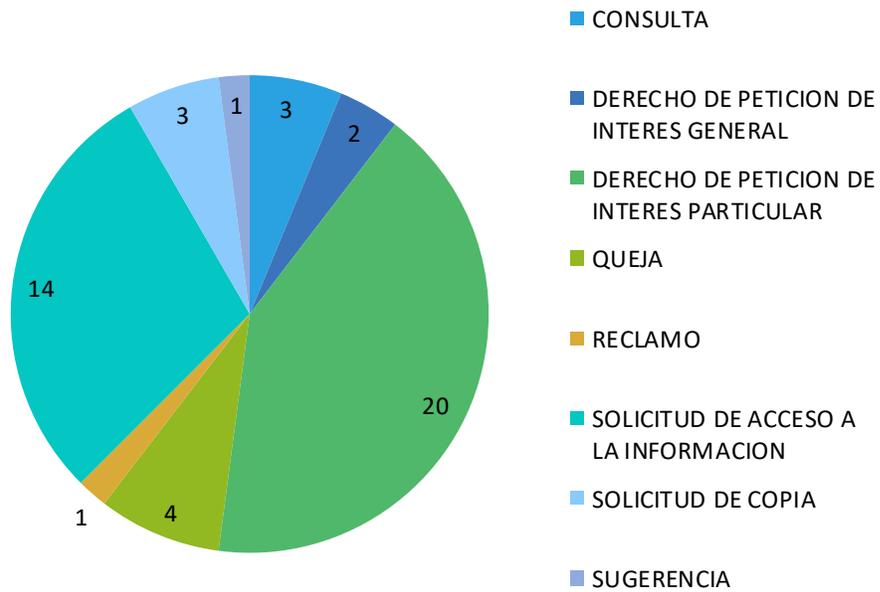
Análisis: Para el mes de marzo el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	3	6,03%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	3,87%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20	41,75%
QUEJA	4	8,14%
RECLAMO	1	2,27%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	29,99%
SOLICITUD DE COPIA	3	5,71%
SUGERENCIA	1	2,24%
Total general	48	100,00%



TIPOLOGIA



Análisis

Para el mes de marzo la petición de interés particular fue la más utilizada por la ciudadanía.



4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	3	7,61%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	7,14%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	2	6,13%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	24	61,92%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	3,26%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	1,81%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	2,48%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	4	7,16%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2,48%
Total general	40	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
IDIGER	1	12,48%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	64,80%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	12,67%
TRANSMILENIO	1	10,05%
Total general	9	100,00%

Análisis: nueve (9) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de febrero bajó el número de traslados.



6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

683782022

ASUNTO:

Bogotá D.C.- 22 de febrero de 2022 señores planeación control interno ERU. Respetados se solicita con base en el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 1)-..Explicar cómo se garantizó a los ciudadanos interesados en participar en la elaboración del mapa de riesgos de gestión administración y riesgos anticorrupción. de la entidad . artículo 73 de la ley 1474 de 2011. y el plan de gobierno abierto y el conpes no 4070 de integridad y estado abierto para el año 2022. 2)- solicitamos incluir la ley 2195 de 2022 ley anticorrupción. en el plan de acción. y el plan de acción anticorrupción...y explicar en un dialogo social semanal. Que metodología se seguirá para dar fiel cumplimiento a la misma. 3) - el DAFP elabora con aportes nuestros la guía de dialogo social entre control social y control interno. Solicitamos comedidamente a control interno de la ERU programar con el grupo de gestores de la integridad y el grupo de gobierno abierto...de la ERU dialogo social semanal. Para realizar un seguimiento al plan de acción anticorrupción y principalmente resolver los riesgos de delitos relacionados con el uso indebido de información privilegiada. Seguramente incluidos si se elaboró el mapa de riesgos de corrupción con activa participación by co-redaccion ciudadana. 4) al ser Colombia firmante de la convención interamericana contra la corrupción con los Estados Unidos. y establecida en nuestro ordenamiento jurídico como la ley 412 de 1997 esta hace parte del bloque de constitucionalidad. en consecuencia es viable incluir en el plan de acción anticorrupción de la ERU la nueva política anticorrupción de los estados unidos...(anexo) y así lo requerimos. con base en el artículo 78 de la ley 1474 de 2011. Cordialmente Alberto Contreras Martínez economista gcs. cc comisión regional y nacional de moralización articulo 65 ley 1474 de 2011.

Análisis: Para este periodo se presentó una 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	1		1
Dirección de Predios	3	5	8
Gerencia de Vivienda	1	3	4
Oficina de Control Interno		1	1
Oficina de Gestión Social	2	2	4
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	2	5	7
Subgerencia de Gestión Corporativa	2	2	4
Subgerencia de Gestión Urbana	2	3	5



Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		1	1
Subgerencia inmobiliaria	1		1
Subgerencia Jurídica	1		1
Total general	15	25	40

Análisis: De 48 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 31,25%, el 68,75% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial		17			11		13
Dirección de Gestión Contractual						4	4
Dirección de Predios		29	10		14	14	16
Gerencia de Vivienda			11		9		10
Oficina de Control Interno		14					14
Oficina de Gestión Social		31	18		18		21
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	19	13	9		11		13
Subgerencia de Gestión Corporativa			8		19		11
Subgerencia de Gestión Urbana	2	18	19	18	11		14
Subgerencia de planeación y Administración de Proyectos		14					14
Subgerencia inmobiliaria		11					11
Subgerencia Jurídica			6				6
Total general	13	18	12	18	13	9	14

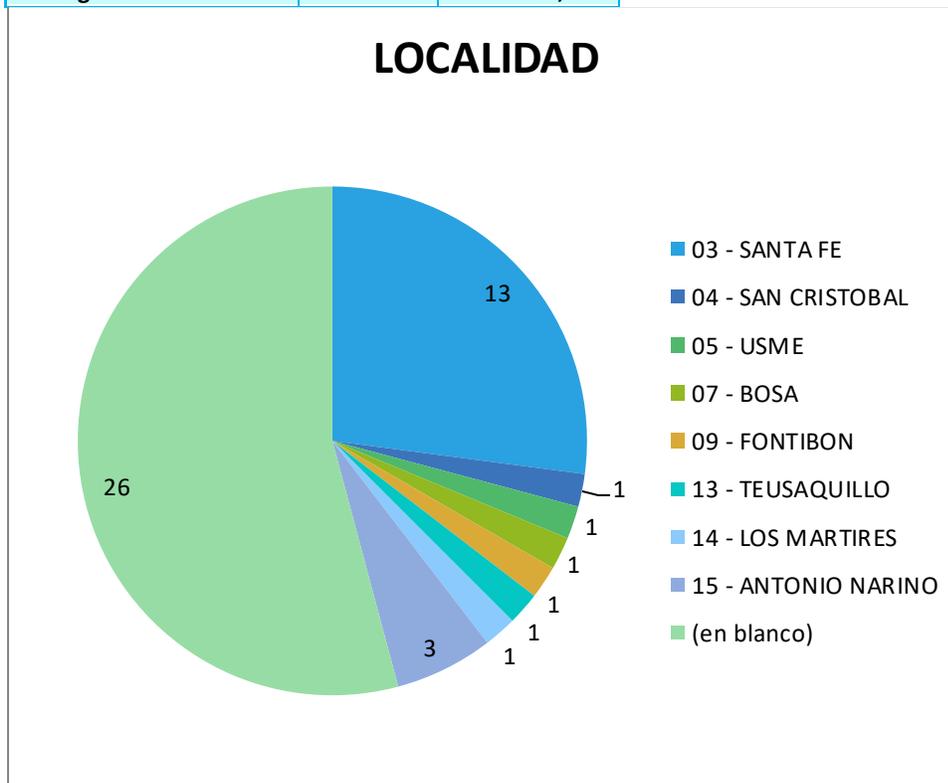
Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de trece días en el mes de febrero a catorce días en el mes de marzo.



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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	13	27,96%
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,50%
05 - USME	1	2,28%
07 - BOSA	1	2,61%
09 - FONTIBON	1	1,66%
13 - TEUSAQUILLO	1	1,61%
14 - LOS MARTIRES	1	1,67%
15 - ANTONIO NARINO	3	5,93%
(en blanco)	26	53,78%
Total general	48	100,00%



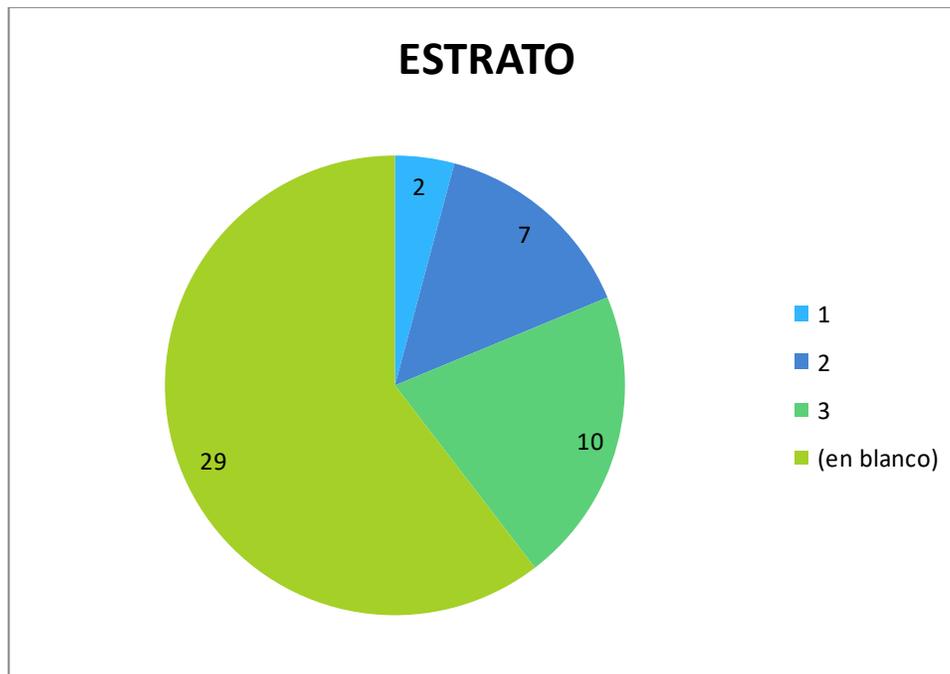


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 46,22% 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 REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	3,41%
2	7	15,12%
3	10	21,33%
(en blanco)	29	60,14%
Total general	48	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 39,86% de los ciudadanos registro su estrato.



TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	3,85%
Natural	39	82,03%
(en blanco)	7	14,11%
Total general	48	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 82,03% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y nueve (39) requerimientos, el 3,85% de las peticiones fueron realizadas por personas jurídicas con dos (2) requerimientos, el 14,11% siete (7) ciudadanos se registraron como anónimos.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	41	85,89%
Anónimo	7	14,11%
Total general	48	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de marzo se registraron cuarenta y ocho (48) derechos de petición, de los cuales se respondió 31,25%, el 68,75% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Nueve (9) 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 trece días en el mes de febrero a catorce días en el mes de marzo.
- En el ítem 3: Tipología: Se relacionan cuatro (4) Quejas, estas fueron trasladadas una (1) a la Secretaría de Gobierno, la segunda a Transmilenio, la tercera fue cerrada por desistimiento tácito, y la cuarta fue asignada a la Gerencia de Vivienda, se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta, y un (1) reclamo, el cual fue trasladado a la Secretaría de Gobierno.
- En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cincuenta y cuatro (54) en el mes febrero a cuarenta y ocho (48) en el mes de marzo, se mantienen dentro del promedio que suele llegar 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: Centro San Bernardo, San Bernardo Tercer Milenio, y Estación Central, entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Oficina de Gestión Social y Dirección de Predios, mejorar la oportunidad de estas.