



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

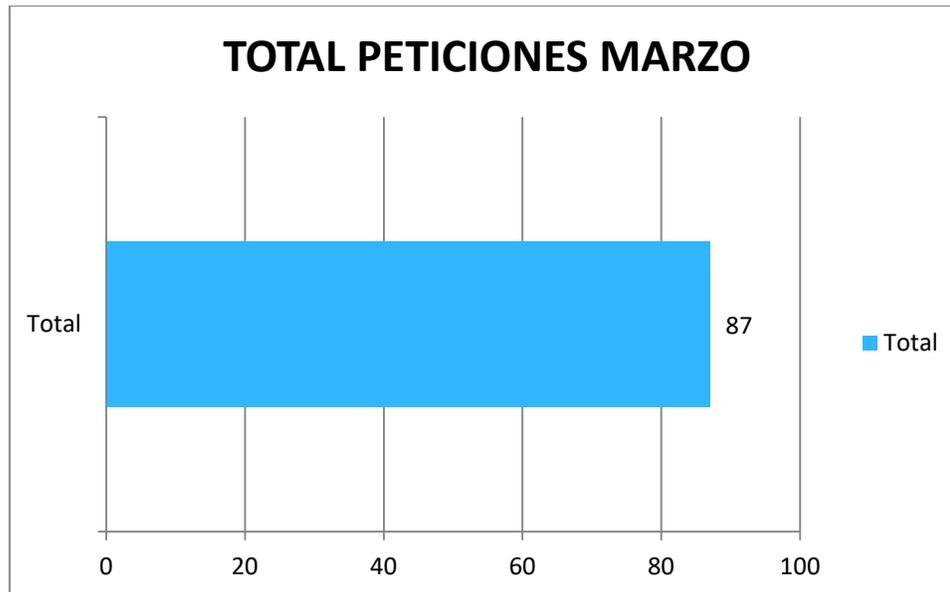
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MARZO DE 2023

BOGOTÁ, D.C.

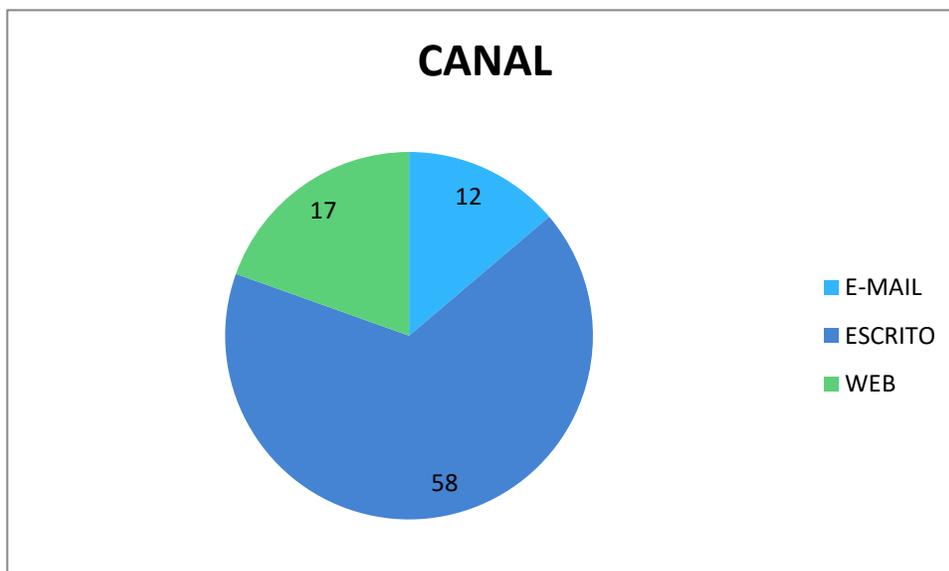
1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN MARZO DE 2023



Análisis

Se recibieron ochenta y siete (87) peticiones de las cuales ingresaron por la web diecisiete (17), por e-mail doce (12) y por escrito cincuenta y ocho (58).

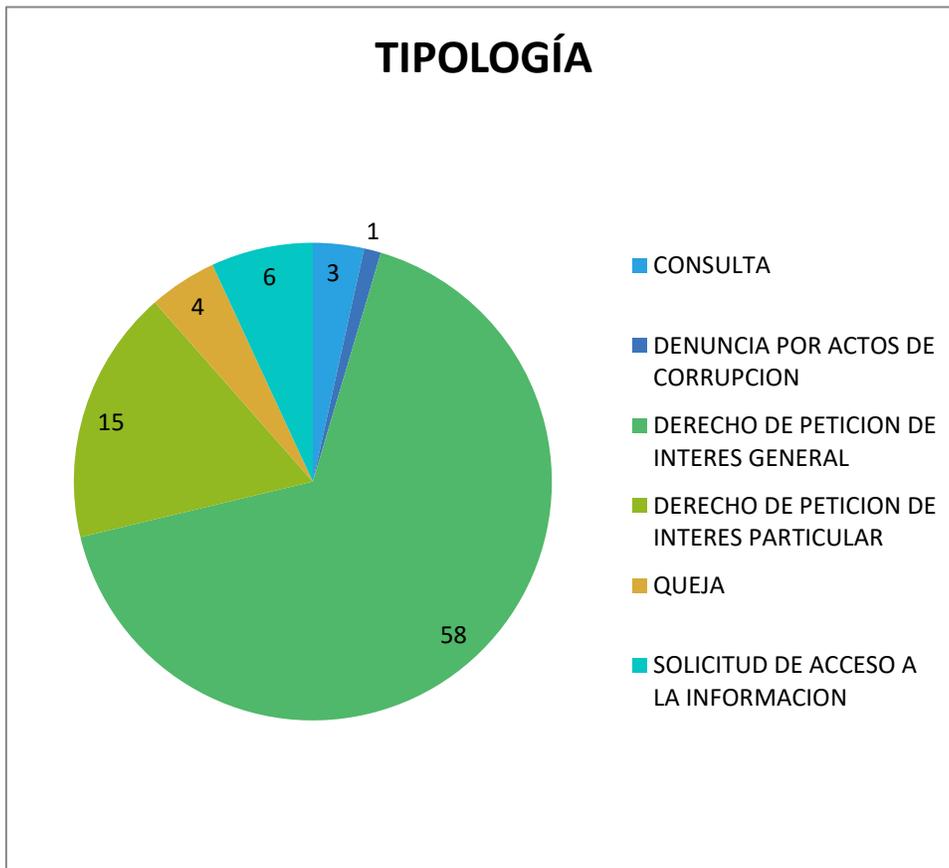
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

Para el mes de marzo el canal escrito fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA



TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	3	3,45%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1,15%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	58	66,67%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	17,24%
QUEJA	4	4,60%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	6,90%
Total general	87	100,00%

Análisis

Para el mes de marzo el derecho de petición de interés general fue la más utilizado por la ciudadanía.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	3	7,68%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	18	61,50%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	7,17%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	3,97%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	6	19,68%
Total general	30	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
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,75%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,41%
IPES	1	0,59%
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	9,27%
SECRETARIA DE PLANEACION	50	42,94%
SECRETARIA DEL HABITAT	52	44,57%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,86%
TRANSMILENIO	1	0,62%
Total general	119	100,00%

Análisis: Ciento diecinueve (119) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de febrero subió 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

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	2	2	4
Dirección de Gestión Contractual	2	1	3
Dirección de Predios	1	2	3
Gerencia de Vivienda	5	2	7
Oficina de Gestión Social	1	1	2
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	1	2
Subgerencia de Gestión Corporativa	2		2
Subgerencia de Gestión Urbana	2		2
Subgerencia Planeación y Administración Proyectos	4		4
Subgerencia Inmobiliaria		1	1
Total general	20	10	30

Análisis: De 87 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 23% el 77% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

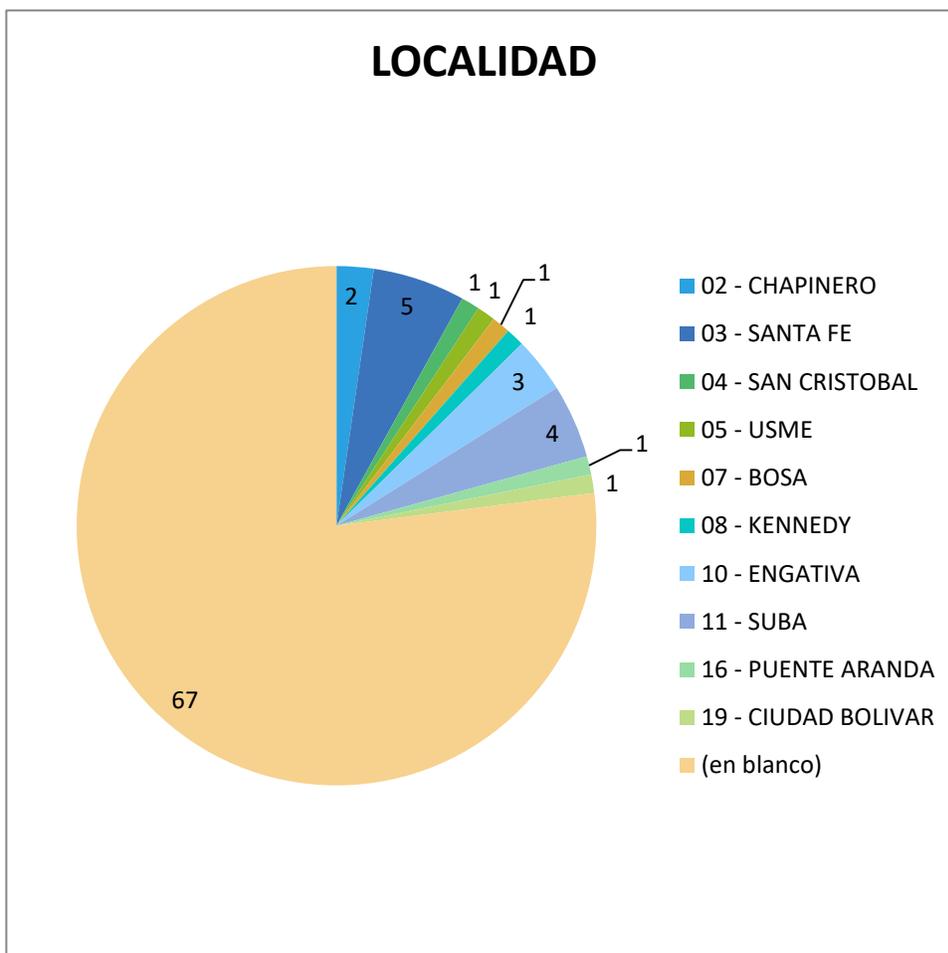
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	Total general
Dirección Comercial		4	14		9
Dirección de Gestión Contractual			13	7	11
Dirección de Predios	15		9	7	10
Gerencia de Vivienda	5	3	9	2	5
Oficina de Gestión Social	15		13		14
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			9	4	7
Subgerencia de Gestión Corporativa			6	7	7
Subgerencia de Gestión Urbana	3		11		7
Subgerencia Planeación y Administración Proyectos			7	8	8
Subgerencia inmobiliaria			7		7
Total general	10	3	10	6	8

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de (10) días en el mes de febrero, a ocho (8) días en el mes de marzo.

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



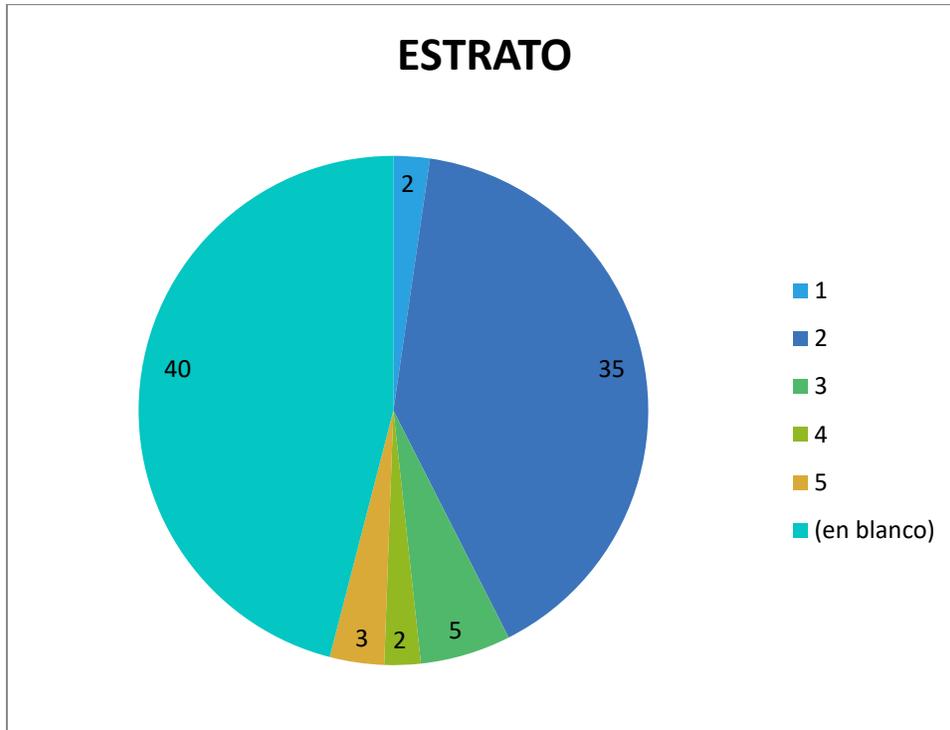
LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	2	2,01%
03 - SANTA FE	5	5,38%
04 - SAN CRISTOBAL	1	1,07%
05 - USME	1	1,23%
07 - BOSA	1	0,89%
08 - KENNEDY	1	1,08%
10 - ENGATIVA	3	2,81%
11 - SUBA	4	4,18%
16 - PUENTE ARANDA	1	1,23%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0,83%
(en blanco)	67	79,28%
Total general	87	100,00%

Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 20,72% 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	2	2,11%
2	35	42,16%
3	5	5,68%
4	2	2,19%
5	3	3,34%
(en blanco)	40	44,51%
Total general	87	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 55,48% 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	1	1,13%
Natural	83	96,09%
(en blanco)	3	2,78%
Total general	87	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 96,09% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con ochenta y tres (83) requerimientos, el 1,13% un (1) requerimiento fue realizado por persona jurídica, tres (3) ciudadanos se registraron como anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	1,13%
Natural	83	96,09%
Anónimo	3	2,78%
Total general	87	100,00%



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de marzo se registraron ochenta y siete (87) derechos de petición, se respondió el 23% el 77% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Ciento diecinueve (119) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, ciento dos de ellas (102) eran una petición de la comunidad de Villa Celina la cual fue trasladada simultáneamente a dos entidades, Secretaría de Planeación y Secretaría del Hábitat, por tal razón, se ve reflejado el traslado de la misma petición en dos entidades; comparado con el mes de febrero subió el número de traslados.

En el ítem 3: Tipología: Se relacionan, cuatro Quejas, de las cuales dos (2) fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno, una (1) a Transmilenio y una (1) a la Secretaría de Movilidad.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintiuno (21) en el mes de febrero a ochenta y siete (87) en el mes de marzo, esto se debe a que cincuenta dos miembros de la comunidad del barrio Villa Celina, localidad de Bosa, enviaron una petición la cual fue asignada a la Subgerencia de Gestión Urbana para lo de su competencia y así mismo fue trasladada a la Secretaría del Hábitat, y cincuenta fueron trasladadas a la Secretaría de Planeación. De igual manera llegaron varias solicitudes de ciudadanos de Usme, los cuales solicitaban permiso para pastoreo.

En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda: El Edén, Usme, San Bernardo Tercer Milenio, Estación Metro calle 26 y los Olivos entre otros.

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 gestión a las respuestas de las solicitudes ciudadanas bajó, de diez (10) días en el mes de febrero a ocho (8) días en el mes de marzo, encontrándose dentro de los términos de Ley.