



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

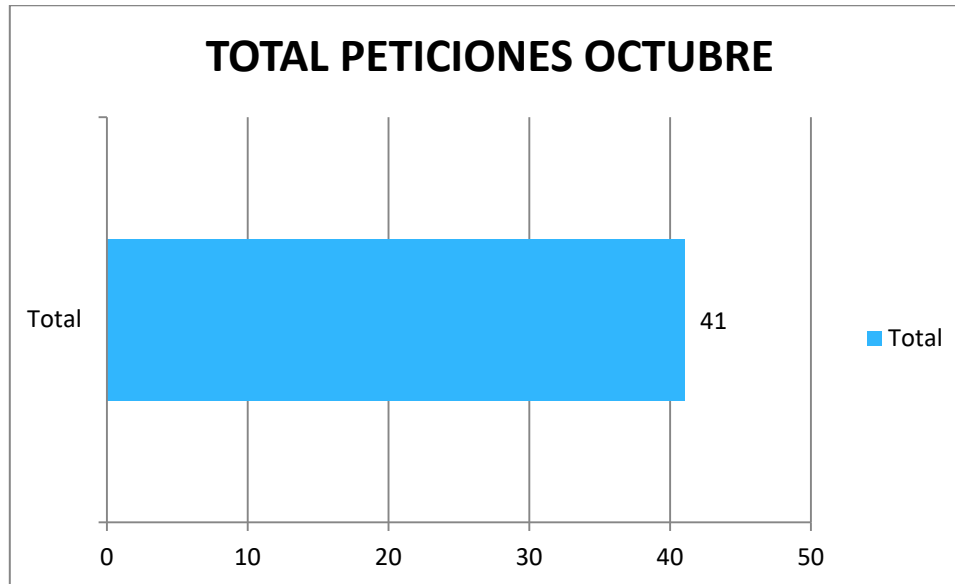
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS OCTUBRE DE 2021

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS OCTUBRE DE 2021

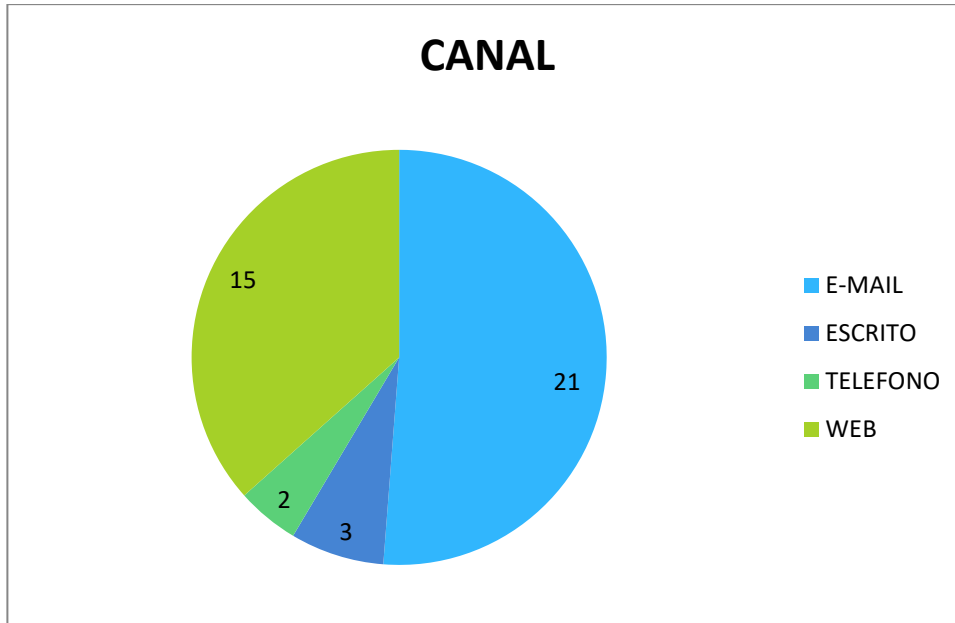


Análisis

Se recibieron cuarenta y un (41) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veintiún (21), por el canal web quince (15), por escrito tres (3) y por el canal telefónico dos (2).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	21	51,65%
ESCRITO	3	7,06%
TELEFONO	2	4,95%
WEB	15	36,33%
Total general	41	100,00%



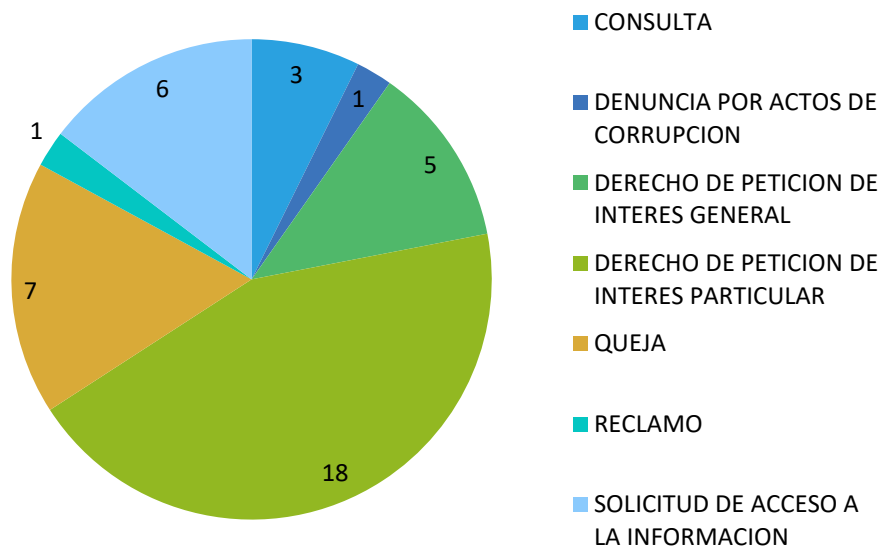
Análisis: Para el mes de octubre el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	3	7,39%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2,38%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	12,72%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18	43,31%
QUEJA	7	16,84%
RECLAMO	1	2,41%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	14,95%
Total general	41	100,00%



TIPOLOGÍA



Análisis

Para el mes de octubre 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	6	17,30%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	8,52%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	7	19,91%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	12	34,04%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	2	5,86%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	8,54%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	2,92%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2,90%
Total general	35	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos, Comercialización de Proyectos. Este se debe al aumento en peticiones sobre el Proyecto San Bernardo y Proyectos en Usme.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CODENSA	2	9,20%
IDU	3	13,57%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	45,21%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	4,66%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	13,41%
UAESP	1	4,80%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	9,16%
Total general	22	100,00%



Análisis: Veintidós (22) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Análisis: Para este periodo se presentó una petición con el subtema Veedurías Ciudadanas, la cual ingreso el 28 de septiembre de 2021 y se le dio respuesta el 26 de octubre de 2021, por esta razón se ve reflejada en los dos informes.

Número de petición	TOTAL
3112222021	1
Solicita copias de radicados 201600000692 de 26/11/2016 y 20164200006542 del 25/11/2016	
Total general	1

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	3	5	8
Dirección de Gestión Contractual	-	1	1
Dirección de Predios	1	6	7
Gerencia de Vivienda	1	2	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	2
Oficina de Gestión Social	-	3	3
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	-	2	2
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	3	4
Subgerencia de Gestión Urbana	2	1	3
Subgerencia Planeación Administración de Proyectos	-	1	1
Subgerencia Jurídica	-	1	1
Total general	9	26	35

Análisis: De 41 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 21,95%, el 78,05% 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 ACCESO A INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Dirección Comercial			15				15
Dirección de Gestión Contractual			12				12
Dirección de Predios		22	17	18	19		18
Gerencia de Vivienda		11	5	15			10
Oficina Asesora de Comunicaciones	10					19	15
Oficina de Gestión Social			12				12
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			9				9
Subgerencia de Gestión Corporativa	15		15	10			14
Subgerencia de Gestión Urbana			18	16			17
Subgerencia Planeación Administración Proyectos			18				18
Subgerencia Jurídica			30				30
Total general	13	17	15	15	19	19	15

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió de catorce días en el mes de septiembre a quince días en el mes de octubre.

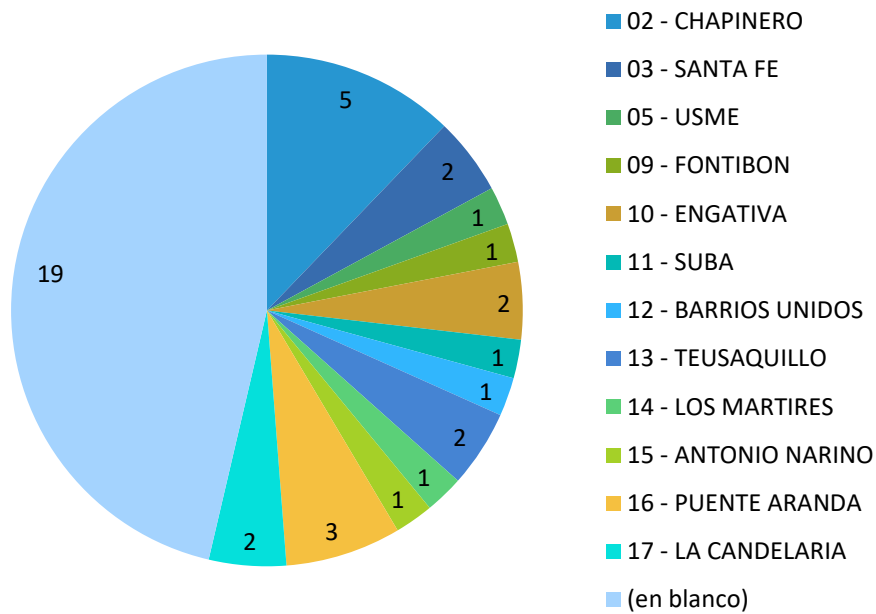


9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	5	12,20%
03 - SANTA FE	2	5,08%
05 - USME	1	2,47%
09 - FONTIBON	1	2,53%
10 - ENGATIVA	2	4,81%
11 - SUBA	1	2,58%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,50%
13 - TEUSAQUILLO	2	4,79%
14 - LOS MARTIRES	1	2,51%
15 - ANTONIO NARINO	1	2,47%
16 - PUENTE ARANDA	3	7,28%
17 - LA CANDELARIA	2	4,86%
(en blanco)	19	45,91%
Total general	41	100,00%



LOCALIDAD



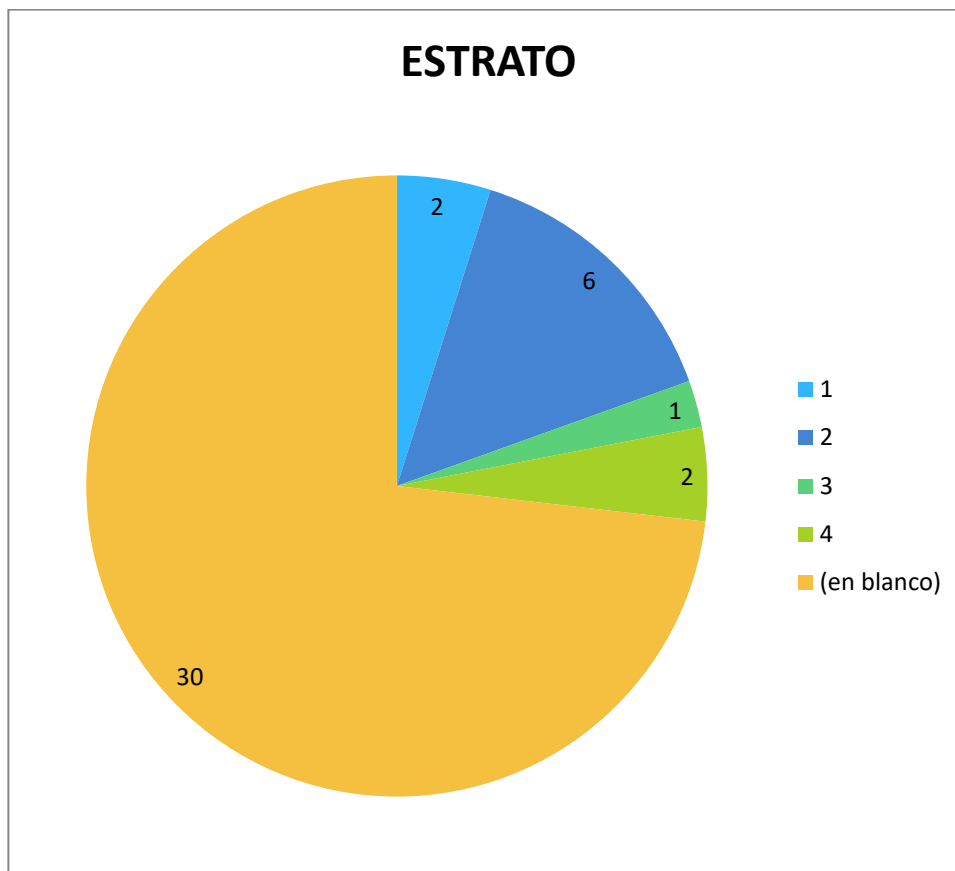
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 54,08% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Chapinero fue la localidad que más envió peticiones.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	4,94%
2	6	14,49%
3	1	2,33%
4	2	4,79%
(en blanco)	30	73,45%
Total general	41	100,00%





Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 26,55% de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	32	78,19%
(en blanco)	9	21,81%
Total general	41	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 78,19% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y dos (32) requerimientos, el 21,81% nueve (9) ciudadanos se registraron como anónimos.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	32	78,19%
Anónimo	9	21,81%
Total general	41	100,00%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de octubre se registraron cuarenta y un (41) derechos de petición, de los cuales se respondió el 21,95%, el 78,05% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Veintidós peticiones se trasladaron a otras entidades. Suele suceder que los ciudadanos en algunas ocasiones confunden los trámites y servicios que presta la Entidad y generalmente nos envían las denuncias por construcciones ilegales, construcciones sin licencia, arreglos de vías, andenes etc., aunque en la página de la ERU está publicado nuestro trámite y nuestros servicios, igualmente tenemos ciudadanos que así les informemos que no somos la Entidad competente, siguen enviándonos las peticiones, ejemplo: Tenemos una ciudadana de la localidad de Chapinero, que frecuentemente envía diferentes tipos de solicitudes que aquejan a su comunidad, en este mes envió tres peticiones las cuales fueron trasladadas por competencia.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de catorce días en el mes de septiembre a quince días en el mes de octubre, aunque se encuentran dentro de los tiempos establecidos por Ley.
- En el ítem 3: Tipología: Se relacionan una (1) denuncia por acto de corrupción la cual fue trasladada a la Secretaría de Gobierno, siete quejas de las cuales cinco (5) fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno, una (1) a la Secretaría del Hábitat, una (1) a la Unidad de Mantenimiento Vial y un (1) reclamo el cual fue trasladado al IDU, por competencia.
- En el ítem 8 Tiempo promedio de respuesta por Tipología y Dependencia: Se relaciona una sugerencia la cual ingreso el 28 de septiembre y a la cual la Oficina de Comunicaciones le dio respuesta el 26 de octubre. Esta se refería a como optimizar las redes sociales de la entidad de una mejor manera.
- En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y dos (42) en el mes septiembre a cuarenta y uno (41) en el mes de octubre, el promedio de peticiones está dentro del rango 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: San Bernardo, Usme, Estación Central entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia Jurídica, Dirección de Predios y Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos mejorar la oportunidad de estas.