

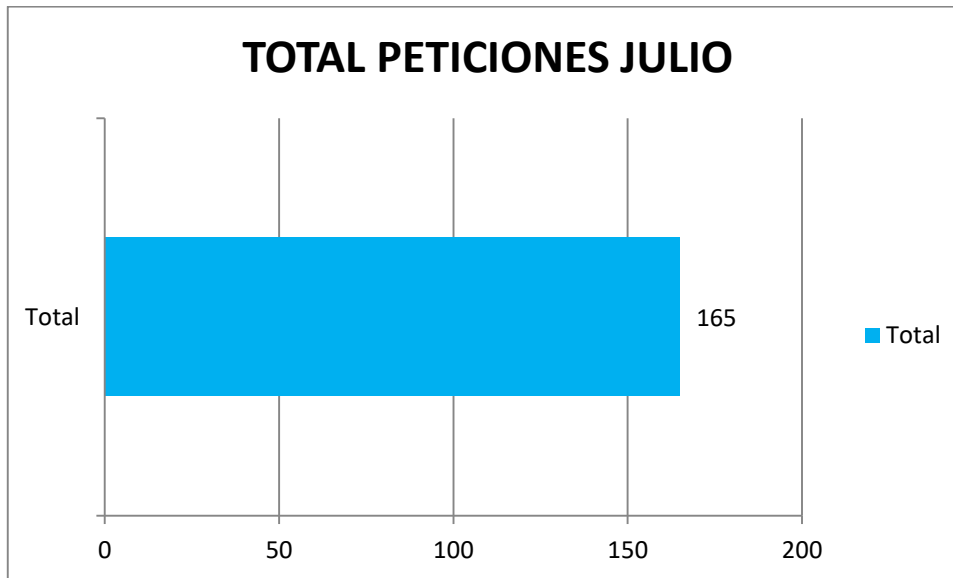
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JULIO DE 2023

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN JULIO DE 2023



Análisis

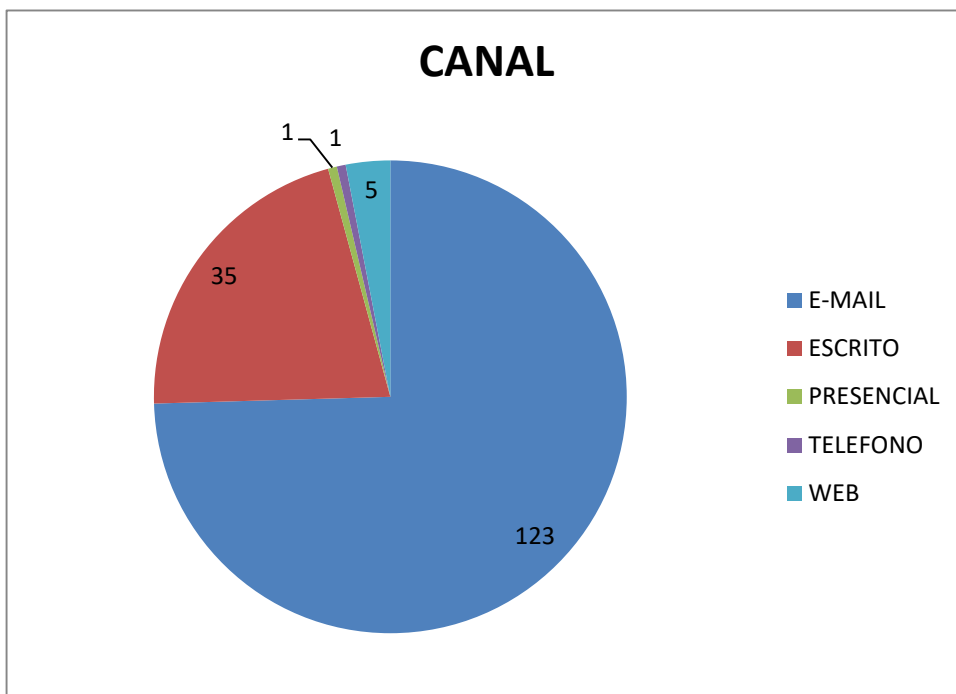
Se recibieron ciento sesenta y cinco (165) peticiones, de las cuales ingresaron por e-mail ciento veintitrés (123), por escrito treinta y cinco (35), presencial una (1), telefónica una (1) y por la web cinco (5),

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	123	74,55%
ESCRITO	35	21,21%
PRESENCIAL	1	0,61%
TELEFONO	1	0,61%
WEB	5	3,03%
Total general	165	100,00%

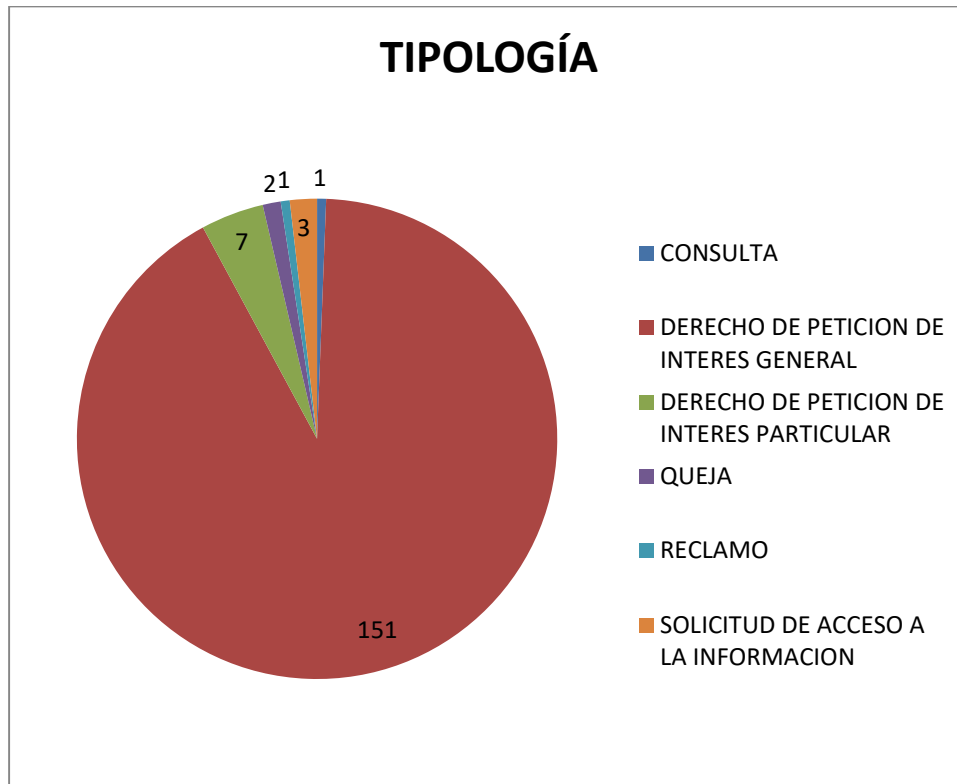
Análisis

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



3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	0,61%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	151	91,52%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7	4,24%
QUEJA	2	1,21%
RECLAMO	1	0,61%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	1,82%
Total general	165	100,00%



Análisis

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

Para el mes de julio el

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	4	0,93%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0,23%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	4	0,93%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	404	93,74%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	10	2,32%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	5	1,16%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	0,46%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,23%

Total general	431	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
ENTIDAD NACIONAL	1	10,35%
IDU	1	11,72%
MSP	1	10,09%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	11,15%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	33,47%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	23,23%
Total general	9	100,00%

Análisis: Nueve (9) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de junio bajó el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo se presentó una petición con el subtema Veedurías ciudadanas.

Asunto: 2851222023: Rectificación de la fotografía en el documento publicado (Garantizar el derecho a la vivienda en Iberoamérica: el rol de los gobiernos locales)

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	1	2	3
Dirección de Gestión Contractual	1	3	4
Dirección de Predios	2	11	13
Oficina Asesora de Comunicaciones		1	1
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Oficina de Control Interno		4	4
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		1	1
Subgerencia de Gestión Corporativa		1	1
Subgerencia de Gestión Urbana	151	252	403

Total general	156	275	431
----------------------	------------	------------	------------

Análisis: De ciento sesenta y cinco peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 94,5% el 5,5% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

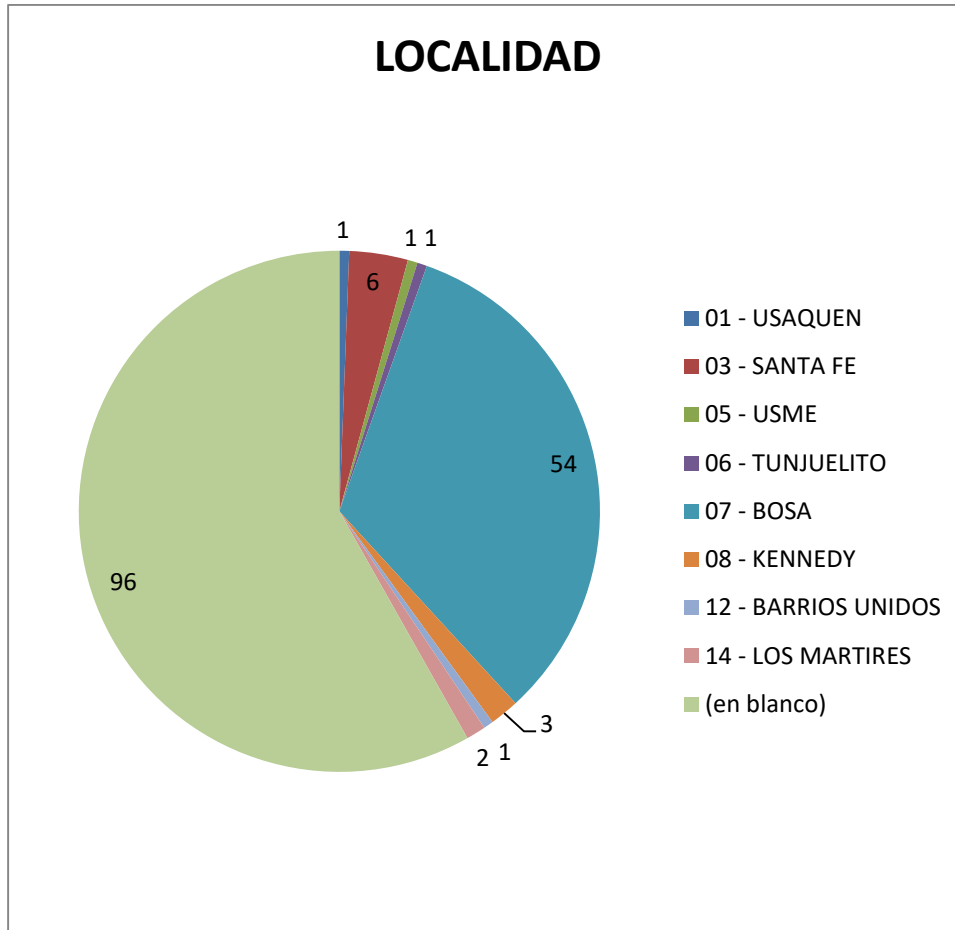
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección Comercial			15	8	12
Dirección de Gestión Contractual			13		13
Dirección de Predios	17	14	12	10	12
Oficina Asesora de Comunicaciones		11			11
Oficina de Atención a la Ciudadanía				8	8
Oficina de Control Interno		9			9
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			3		3
Subgerencia de Gestión Corporativa			14		14
Subgerencia de Gestión Urbana	7	9	9		9
Total general	8	9	9	9	9

Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajó de diez (10) días en el mes de junio, a nueve (9) días en el mes de julio.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	0,63%
03 - SANTA FE	6	3,63%
05 - USME	1	0,60%
06 - TUNJUELITO	1	0,61%
07 - BOSA	54	32,36%
08 - KENNEDY	3	1,86%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,61%
14 - LOS MARTIRES	2	1,26%
(en blanco)	96	58,44%
Total general	165	100,00%

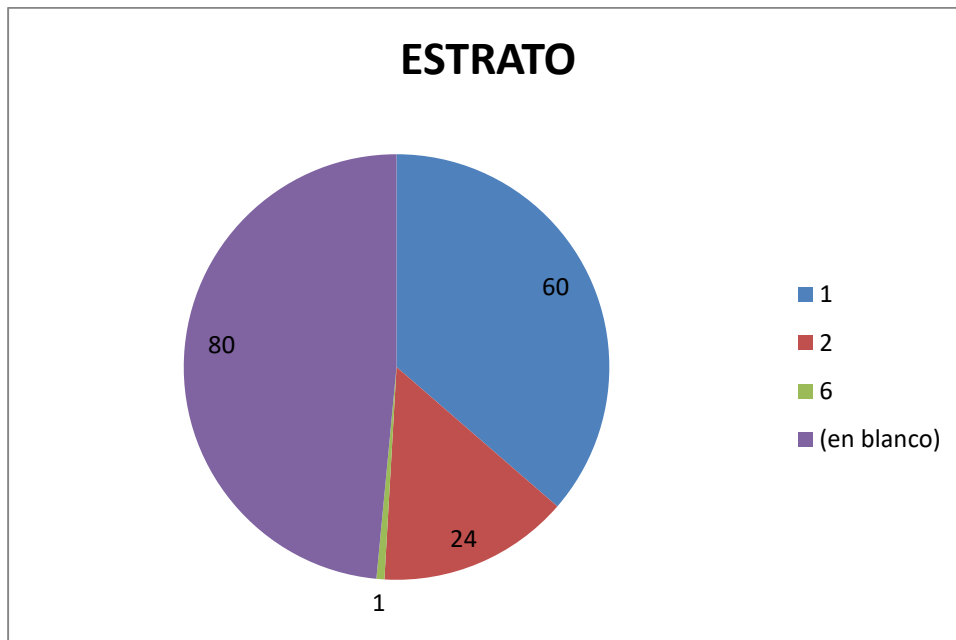


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 41,56% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad; la Localidad de Bosa fue la que más envió peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	60	36,46%
2	24	14,46%
6	1	0,63%
(en blanco)	80	48,45%
Total general	165	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 51,55% 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
Natural	162	98,11%
(en blanco)	3	1,89%
Total general	165	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 98,11% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con ciento sesenta y dos (162) requerimientos, el 1,89% tres (3) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	162	98,11%
Anónimo	3	1,89%
Total general	165	100,00%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de julio se registraron ciento sesenta y cinco (165) derechos de petición, se respondió el 94,5% el 5,5% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Nueve (9) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de junio bajó el número de traslados.

En el ítem 3: Tipología: Se relacionan, dos quejas, las cuales fueron trasladadas por competencia, una a la Secretaría de Gobierno y la otra al IDU; y un reclamo el cual fue contestado por la Subgerencia de Gestión Urbana, este se refería a la equivocación en el volante informativo, de la ubicación del camión vitrina.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de doscientos setenta (270) en el mes de junio a ciento sesenta y cinco (165) en el mes de julio, esto se debe a que en este mes fueron

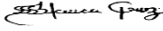
menos las peticiones de la comunidad de los barrios Villa Celina y La Ruleta, en las cuales solicitaban saber desde que fecha se determinó que estos Barrios son parte del área de manejo diferenciado del Plan Parcial El Edén El Descanso. De todos modos es un porcentaje alto de requerimientos, para lo que suele llegar a la Empresa.

En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos: El Edén El Descanso, Centro San Bernardo, Plan Parcial calle 24, Plan Parcial estación metro calle 26, Plan Parcial calle 72 entre otros.

Para efectos de dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la empresa, se tiene como meta de oportunidad en las respuestas ocho 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 junio a nueve (9) días en el mes de julio, encontrándose dentro de los términos que establece la Ley.

Cordialmente,

Margarita Córdoba García
Jefe Oficina de Gestión Social

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M. Auxiliar Administrativo 1 
Revisó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1
Aprobó: Maritza Zambrano Pardo. Gestor Sénior 1