

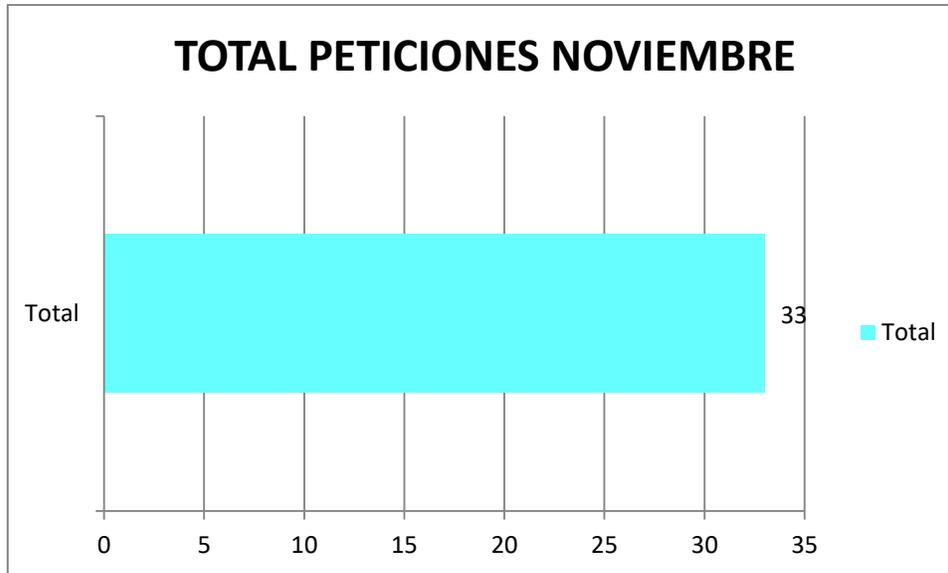
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2023

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN NOVIEMBRE DE 2023



Análisis

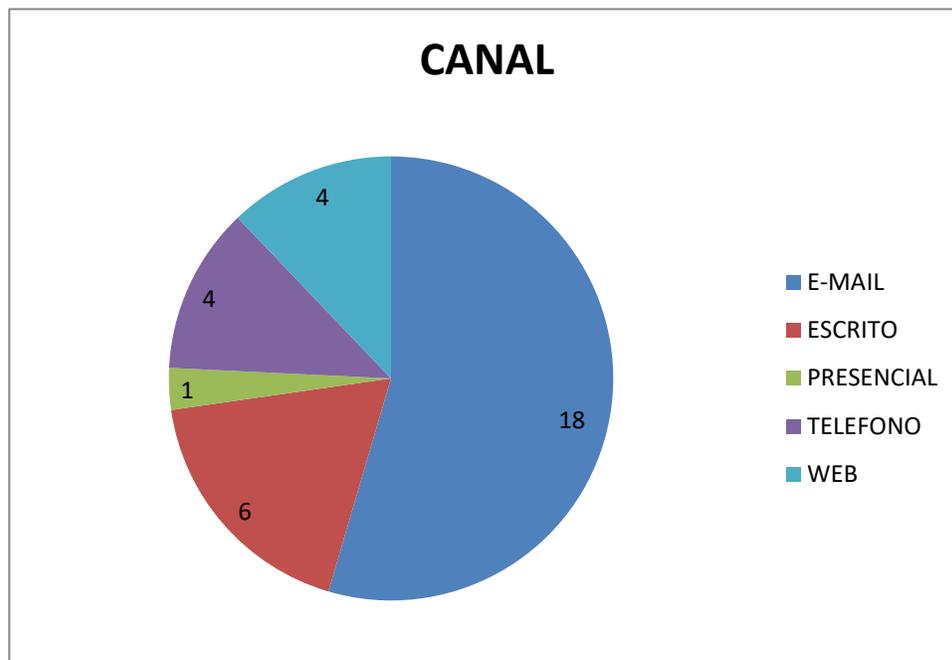
En el mes de noviembre se recibieron treinta y tres (33) peticiones, de las cuales ingresaron por la web cuatro (4), por e-mail dieciocho (18), por escrito seis (6), presencial (1) y por teléfono cuatro (4).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	18	53,29%
ESCRITO	6	18,84%
PRESENCIAL	1	3,12%
TELEFONO	4	12,22%
WEB	4	12,53%
Total general	33	100,00%

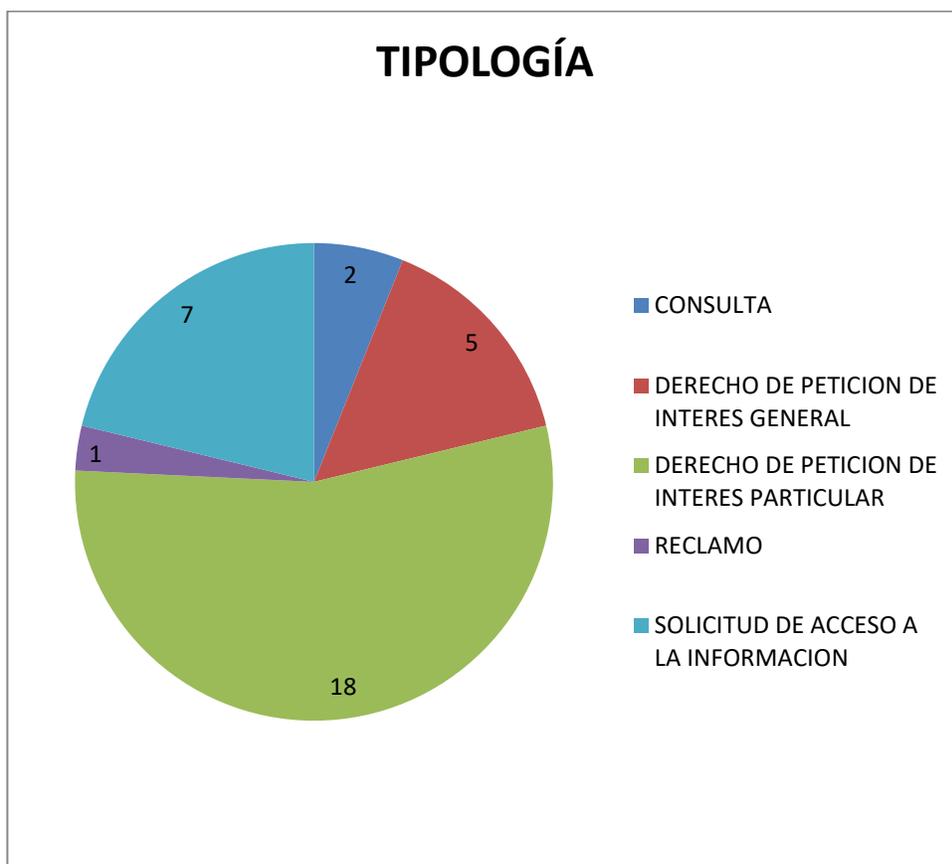
Análisis

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



3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	5,98%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	15,03%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18	54,65%
RECLAMO	1	3,28%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	21,06%
Total general	33	100,00%



Análisis

Para el mes de noviembre 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	7	11,29%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	3,29%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	14	22,63%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	26	41,47%

PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	10	16,36%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	3	4,98%
Total general	62	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
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	9,80%
IDRD	1	8,86%
IDU	1	8,86%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	35,99%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	18,77%
TRANSMILENIO	1	8,86%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	8,86%
Total general	11	100,00%

Análisis: Once (11) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de octubre 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
Dirección de Gestión Contractual	3		3
Dirección de Predios	6	11	17
Oficina de Control Interno	1		1

Subgerencia de Gestión Corporativa	2		2
Subgerencia de Gestión Urbana	8	24	32
Subgerencia inmobiliaria		3	3
Subgerencia Jurídica	2		2
Total general	24	38	62

Análisis: De treinta y tres peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 72,72 el 27,28% 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 DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección Comercial	2			5	4
Dirección de Gestión Contractual			8		8
Dirección de Predios		11	10	8	10
Oficina de Control Interno			6		6
Subgerencia de Gestión Corporativa				6	6
Subgerencia de Gestión Urbana		10	8	6	8
Subgerencia inmobiliaria			14		14
Subgerencia Jurídica			1		1
Total general	2	10	9	6	8

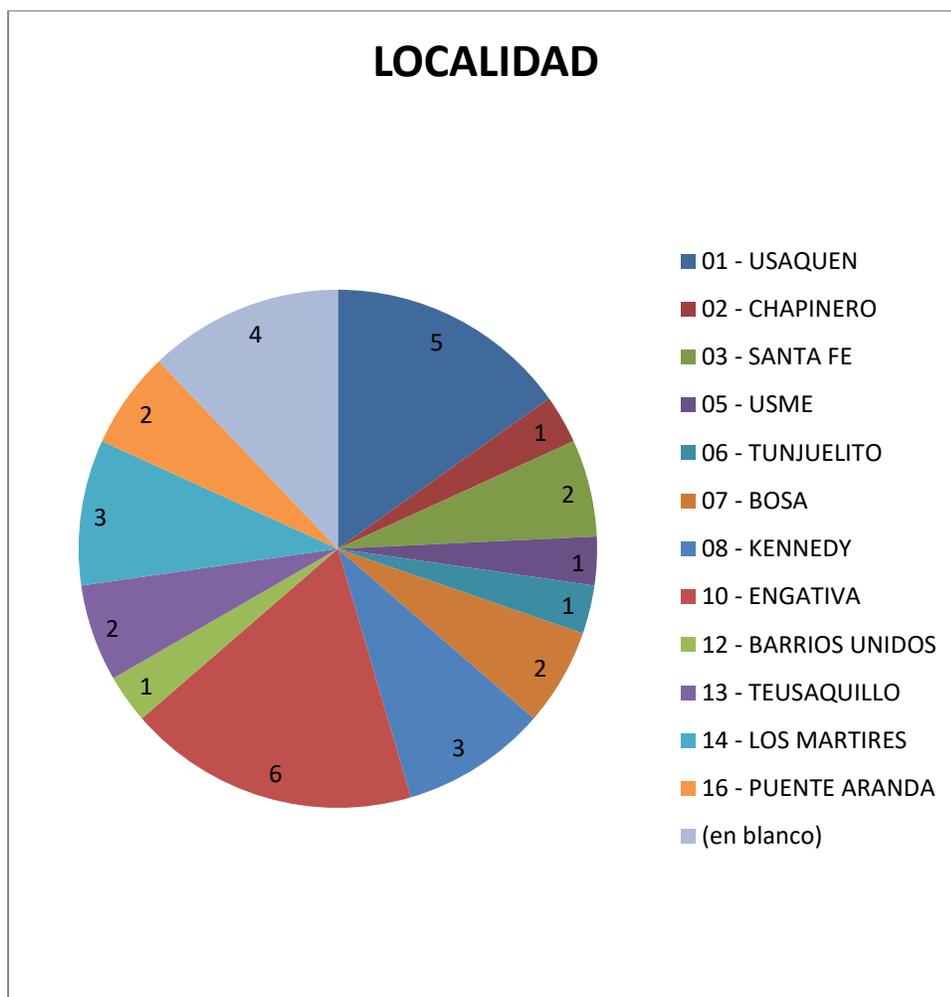
Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, se mantuvo igual ocho (8) días en el mes de octubre, y ocho (8) días en el mes de noviembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	5	15,25%
02 - CHAPINERO	1	2,95%
03 - SANTA FE	2	5,89%
05 - USME	1	3,05%
06 - TUNJUELITO	1	2,93%
07 - BOSA	2	6,20%
08 - KENNEDY	3	9,16%

10 - ENGATIVA	6	18,24%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	3,12%
13 - TEUSAQUILLO	2	5,94%
14 - LOS MARTIRES	3	8,94%
16 - PUENTE ARANDA	2	6,20%
(en blanco)	4	12,14%
Total general	33	100,00%

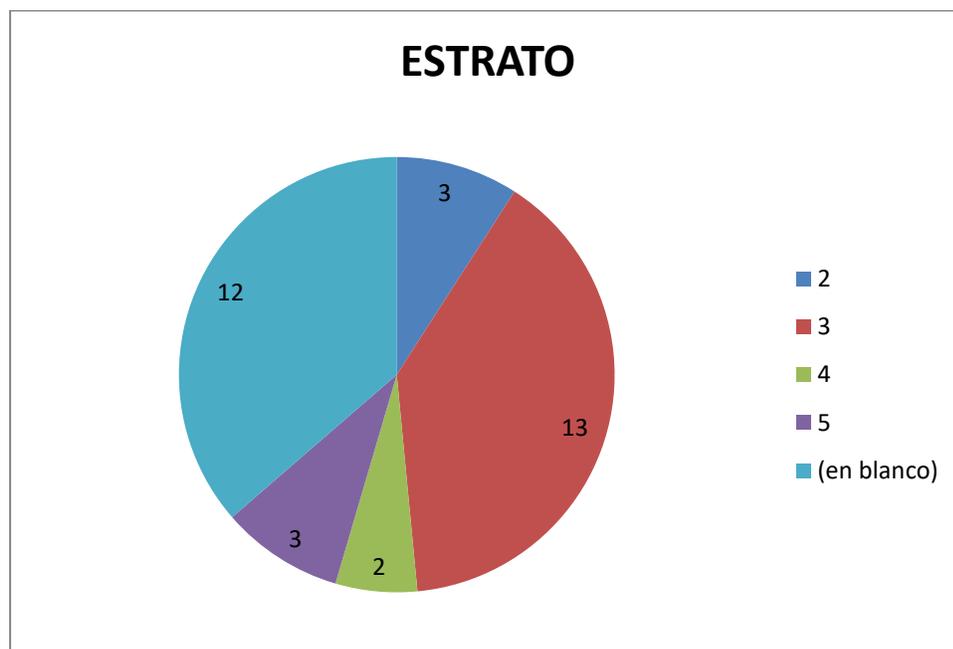


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 87,86% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. La Localidad de Engativá fue la que más envió peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	3	8,96%
3	13	39,81%
4	2	6,18%
5	3	9,04%
(en blanco)	12	36,01%
Total general	33	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 63,99% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior bajó el número de peticionarios que registraron su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	33	100,00%
Total general	33	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 100 % de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y tres (33) requerimientos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	33	100%
Total general	33	100,00%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de noviembre se registraron treinta y tres (33) derechos de petición, se respondió el 72,72 % el 27,28% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Once (11) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de octubre subió el número de traslados.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y nueve (49) en el mes de octubre a treinta y tres en el mes de noviembre, este es el promedio que suele llegar a la Empresa, en este mes no hubo peticiones de comunidades que son las que aumentan el promedio.

En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos: Distrito Aeroportuario, Plan Parcial Calle 24, Usme tres Quebradas, San Victorino, Conjunto Terranova Bosa y temas de expropiación 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, se mantuvo igual ocho (8) días en el mes de octubre y ocho (8) días en el mes de noviembre, 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

