

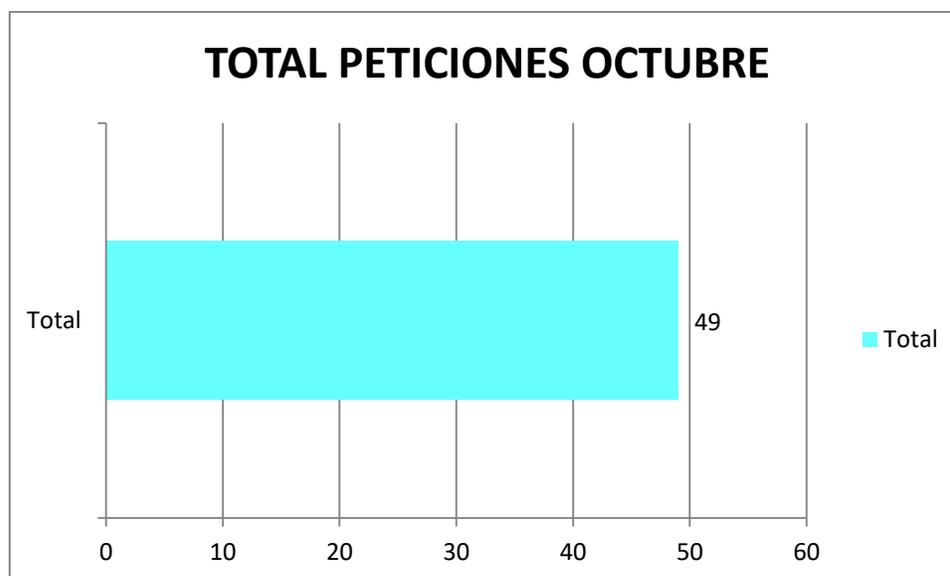
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS OCTUBRE DE 2023

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN OCTUBRE DE 2023



Análisis

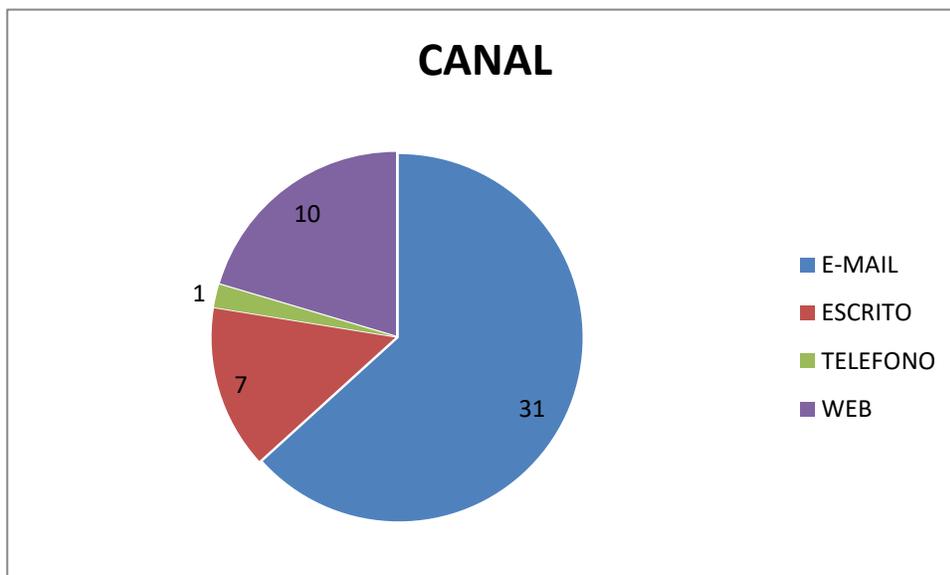
En el mes de octubre se recibieron cuarenta y nueve peticiones (49) peticiones, de las cuales ingresaron por la web diez (10), por e-mail treinta y una (31), por escrito siete (7), y por teléfono una (1).

CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	31	63,54%
ESCRITO	7	14,35%
TELEFONO	1	2,13%
WEB	10	19,98%
Total general	49	100,00%

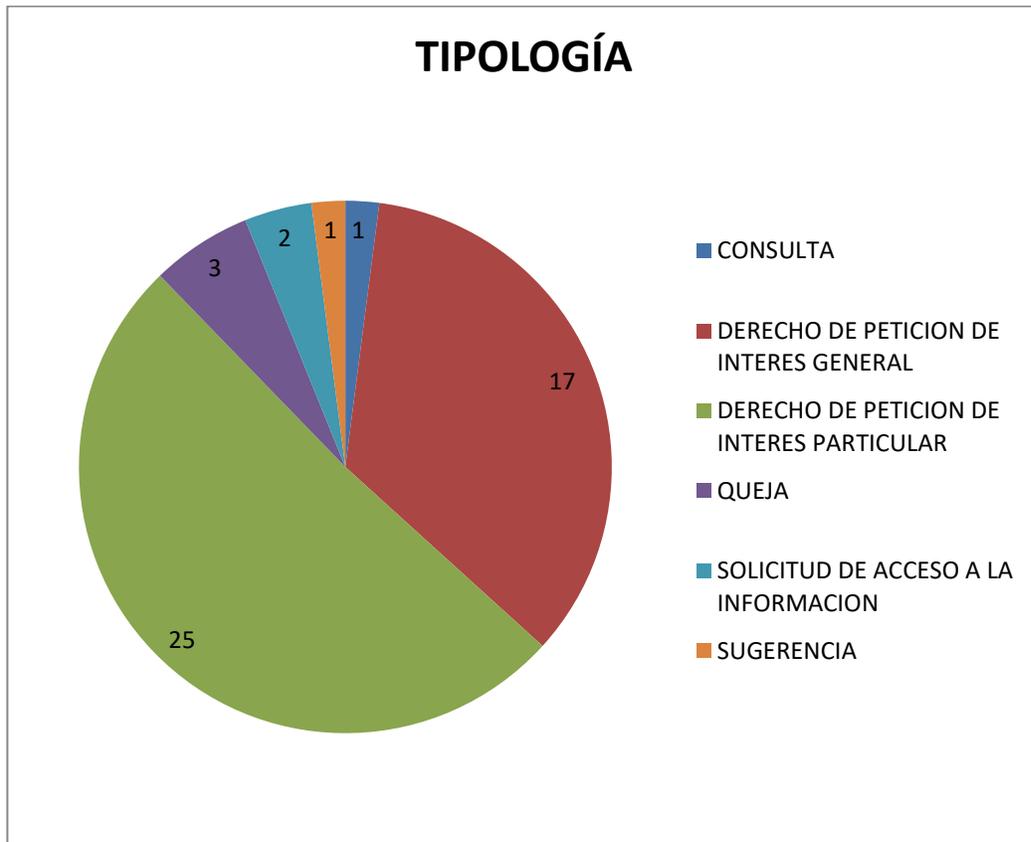
Análisis

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



3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	1,97%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17	34,31%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25	51,56%
QUEJA	3	6,03%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	4,17%
SUGERENCIA	1	1,97%
Total general	49	100,00%



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	3	10,37%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	3,44%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	1	3,64%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	22	76,09%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	6,47%
Total general	29	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	50,00%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	50,00%
Total general	2	100,00%

Análisis: Dos (2) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre bajó 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

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	2		2
Dirección de Predios	5	2	7
Gerencia de Vivienda		2	2
Gerencia General	1		1
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Oficina de Control Interno	1		1
Oficina de Gestión Social	1		1
Subgerencia de Gestión Corporativa	1		1
Subgerencia de Gestión Urbana	8	1	9
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	1		1
Subgerencia inmobiliaria	1	1	2
Subgerencia Jurídica	1		1
Total general	23	6	29

Análisis: De cuarenta y nueve peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 46,93 el 53,07% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SUGERENCIA	Total general
Dirección Comercial	2	6			4
Dirección de Predios	8	12	2		9
Gerencia de Vivienda	12				12
Gerencia General		5			5
Oficina de Atención a La Ciudadanía		8			8
Oficina de Control Interno		11			11
Oficina de Gestión Social	1				1
Subgerencia de Gestión Corporativa		11			11
Subgerencia de Gestión Urbana	4	6			5
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		13			13
Subgerencia Inmobiliaria		15		15	15
Subgerencia Jurídica		7			7
Total general	6	9	2	15	8

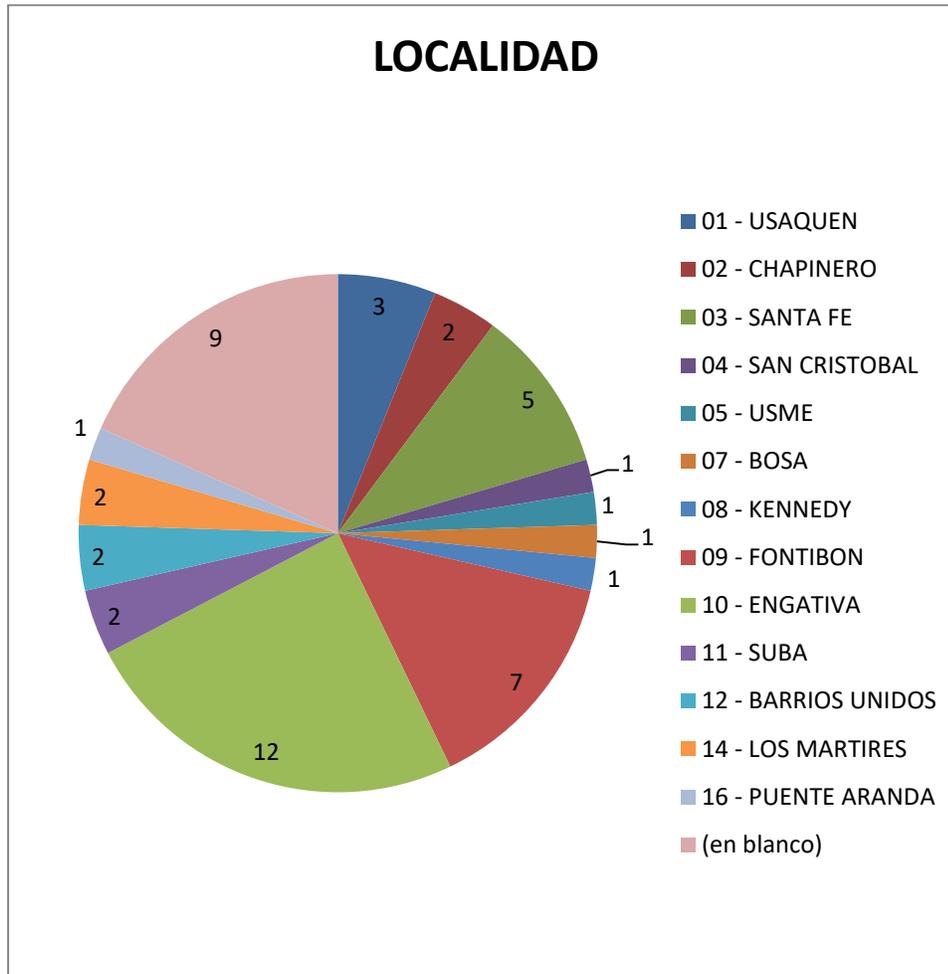
Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajo de nueve (9) días en el mes de septiembre, a ocho (8) días en el mes de octubre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	3	6,25%
02 - CHAPINERO	2	4,00%
03 - SANTA FE	5	10,09%
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,01%
05 - USME	1	2,11%
07 - BOSA	1	1,99%
08 - KENNEDY	1	1,97%
09 - FONTIBON	7	14,47%
10 - ENGATIVA	12	24,73%
11 - SUBA	2	4,02%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	4,17%
14 - LOS MARTIRES	2	4,10%

16 - PUENTE ARANDA	1	2,05%
(en blanco)	9	18,03%
Total general	49	100,00%

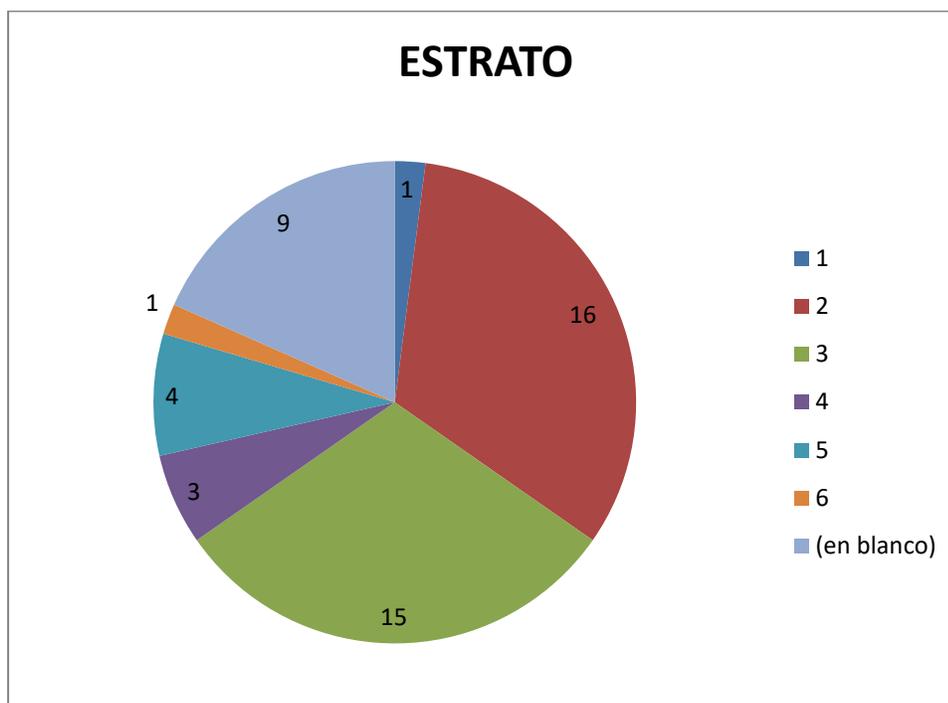


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 81,97% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó 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
1	1	2,03%
2	16	32,78%
3	15	30,39%
4	3	6,35%
5	4	8,24%
6	1	1,94%
(en blanco)	9	18,28%
Total general	49	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 81,72% de los ciudadanos registro su estrato, comparado con el mes anterior subió el número de peticionarios que registraron su estrato.

TIPO DEL REQUERENTE

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	3	5,95%
Natural	45	91,99%
(en blanco)	1	2,06%
Total general	49	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 91,99 % de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y cinco (45) requerimientos, el 5,95% por personas Jurídicas, y el 2,06% una persona se registró como anónima.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	48	97,94%
Anónimo	1	2,06%
Total general	49	100,00%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de octubre se registraron cuarenta y nueve (49) derechos de petición, se respondió el 46,93% el 53,07% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Dos (2) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de septiembre bajó el número de traslados.

En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de quince (15) en el mes de septiembre a cuarenta y nueve (49) en el mes de octubre, esto se debe a que en este mes, en su gran mayoría se recibieron peticiones de la comunidad de Engativá, que quieren averiguar sobre si sus predios se encuentran dentro de la actuación estratégica Distrito Aeroportuario.

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 72, La Colmena, San Bernardo Tercer Milenio, Usme tres Quebradas, 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, bajó de nueve (9) días en el mes de septiembre a ocho (8) días en el mes de octubre, 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