

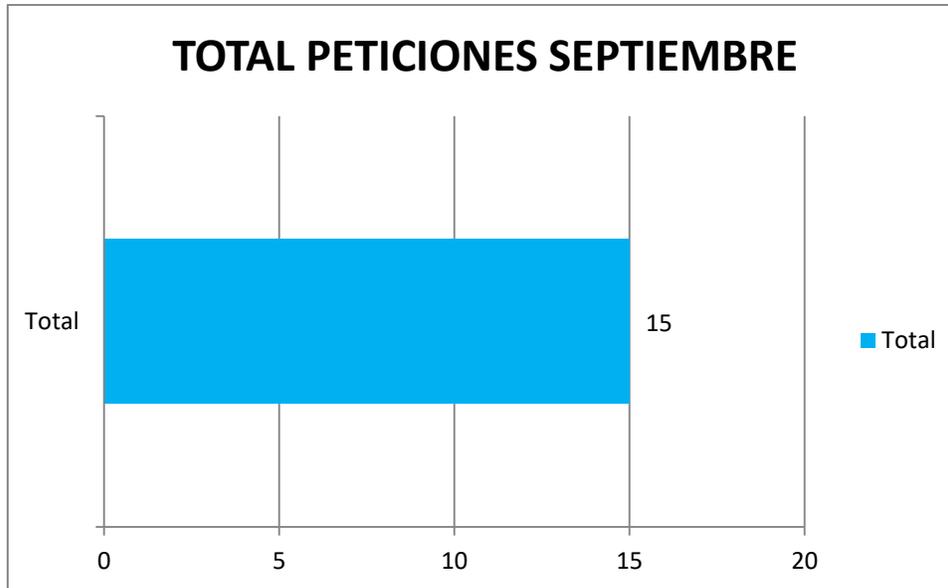
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2023**

**BOGOTÁ, D.C.**

## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN SEPTIEMBRE DE 2023



### Análisis

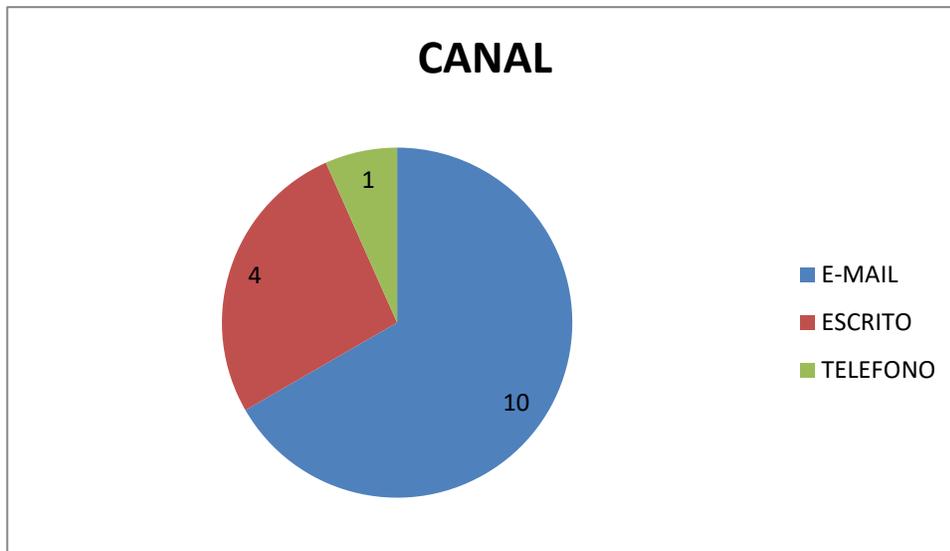
Se recibieron quince peticiones (15) peticiones, de las cuales ingresaron por la web doce (12), por e-mail nueve (9), por escrito cinco (5) y por teléfono cuatro (4).

### CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	10	66,67%
ESCRITO	4	26,67%
TELEFONO	1	6,67%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

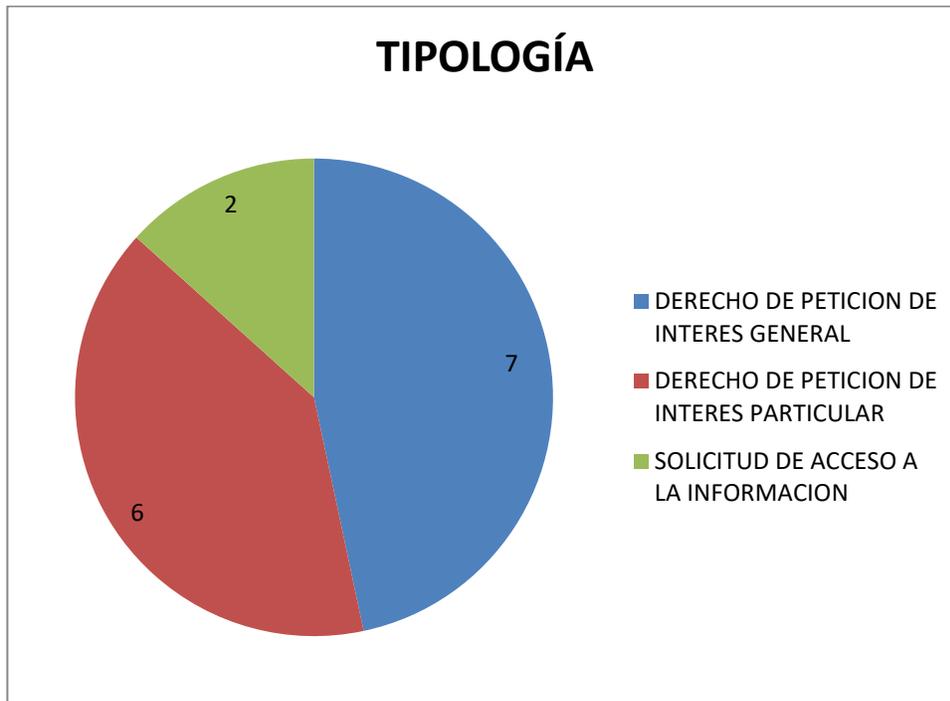
### Análisis

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



### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	47,79%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	39,13%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	13,08%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>



#### Análisis

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

#### 4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	2	7,15%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	6	20,81%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	15	51,32%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	4	13,70%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	7,02%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

#### 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	24,91%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	50,83%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	24,26%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Cuatro (4) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de agosto 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 de Gestión Contractual	1	1	2
Dirección de Predios	2	3	5
Gerencia de Vivienda	4	4	8
Oficina de Gestión Social	1	1	2
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		1	1
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	1	2
Subgerencia de Gestión Urbana	1	4	5
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		1	1
Subgerencia Inmobiliaria	2		2
Subgerencia Jurídica	1		1
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>29</b>

**Análisis:** De quince peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 86,66 el 13,34% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

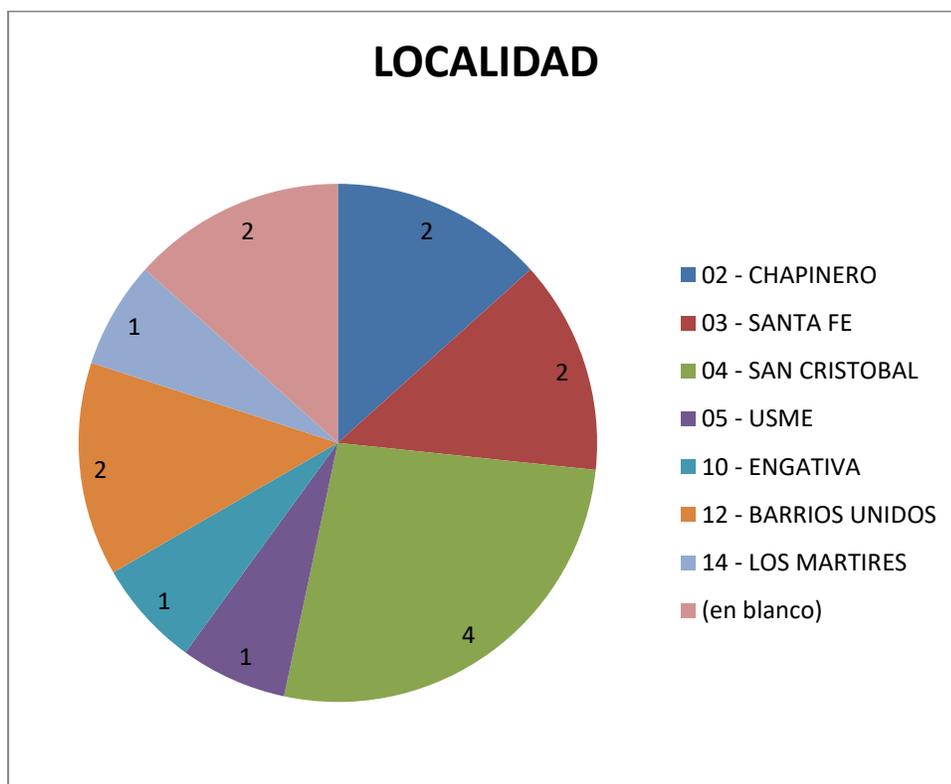
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección de Gestión Contractual		9	14		12
Dirección de Predios		7	2		6
Gerencia de Vivienda		6	7		7
Oficina de Gestión Social			13	8	11
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			13		13
Subgerencia de Gestión Corporativa			14		14
Subgerencia de Gestión Urbana		7	12	9	9
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	22				22
Subgerencia inmobiliaria		7		9	8
Subgerencia Jurídica				9	9
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

### Análisis:

Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de gestión de las respuestas, bajo de diez (10) días en el mes de agosto, a nueve (9) días en el mes de septiembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	2	12,77%
03 - SANTA FE	2	13,64%
04 - SAN CRISTOBAL	4	26,38%
05 - USME	1	6,54%
10 - ENGATIVA	1	7,21%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	13,03%
14 - LOS MARTIRES	1	7,31%
(en blanco)	2	13,13%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>



#### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 86,88% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad; la Localidad de San Cristóbal fue la que más envió peticiones.

#### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	6	40,23%
3	1	6,54%
5	2	12,77%
(en blanco)	6	40,47%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

#### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 59,54% 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	15	100,00%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>



### Análisis:

Para este periodo el 100% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con quince (15) requerimientos.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	15	100%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de septiembre se registraron quince (15) derechos de petición, se respondió el 86,66 el 13,34% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Cuatro (4) peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de agosto bajó el número de traslados.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de treinta (30) en el mes de agosto a (15) en el mes de septiembre, esto se debe a que en este mes no se recibieron peticiones de ninguna comunidad, que son las que suelen aumentar el promedio de las peticiones que ingresan a la Empresa.

En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos: La Colmena, San Bernardo, Usme tres Quebradas, Estación metro calle 26.

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 agosto a nueve (9) días en el mes de septiembre, 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