



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

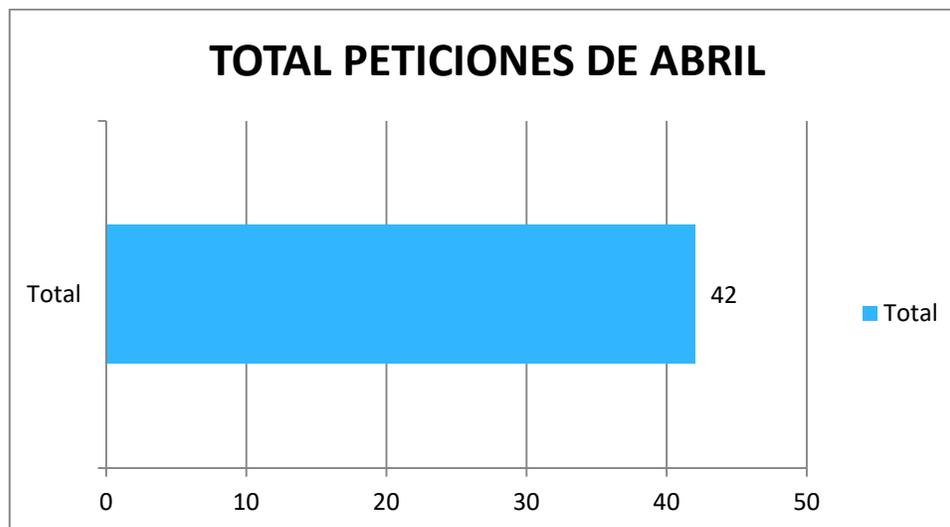
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS ABRIL DE 2021**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ABRIL DE 2021



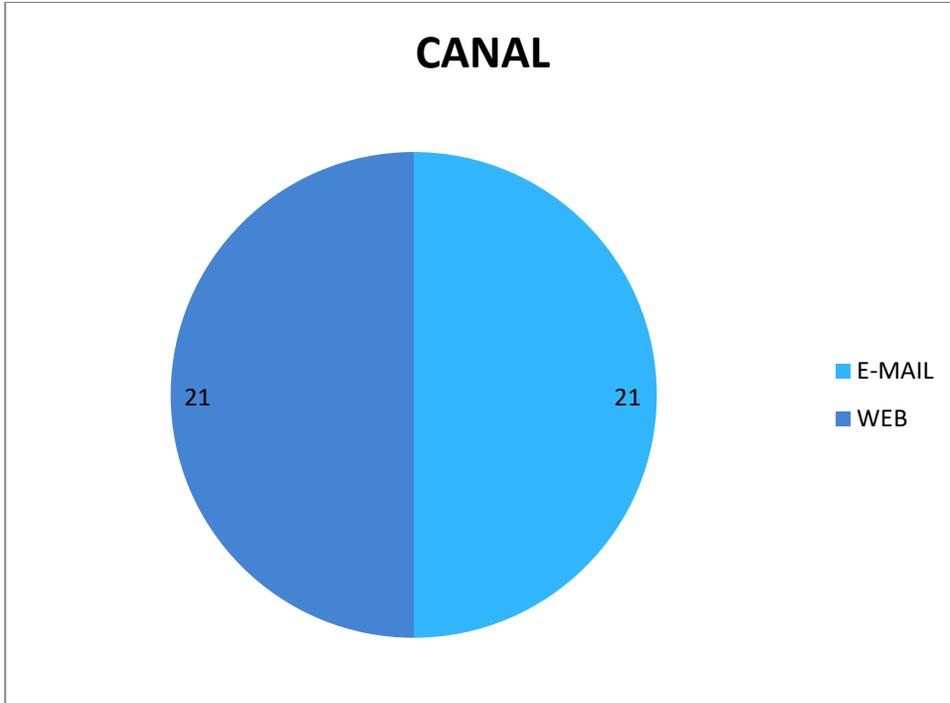
### Análisis

Se recibieron cuarenta y dos (42) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veintiuno (21) y por el canal web veintiuno (21).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	21	97,35%
WEB	21	102,65%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Para el mes de abril los canales e-mail y web fueron utilizados igualmente por la ciudadanía.

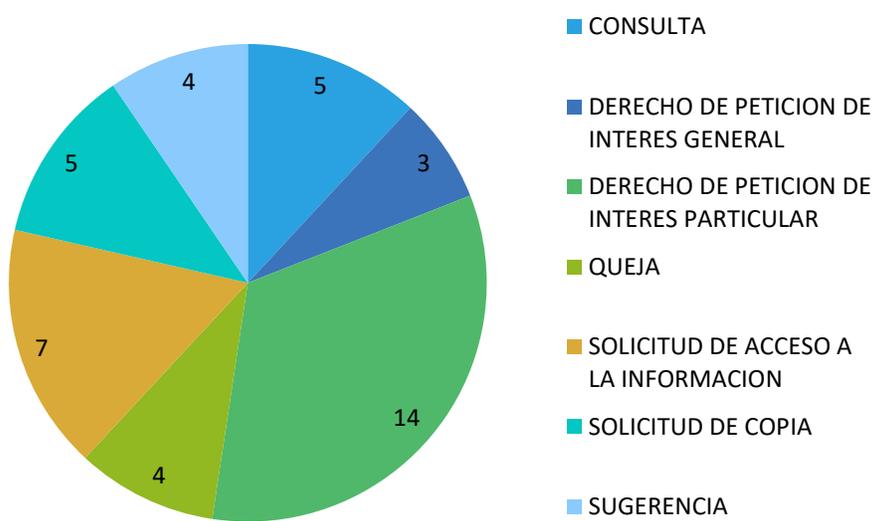


### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	5	12,88%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	7,40%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14	32,63%
QUEJA	4	9,44%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	16,65%
SOLICITUD DE COPIA	5	11,51%
SUGERENCIA	4	9,48%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>



## TIPOLOGIA



### Análisis

Para el mes de abril el derecho de petición de interés particular fue el más utilizado por la ciudadanía.



#### 4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	4,23%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	5	13,43%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	11	29,86%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	1	2,49%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	7,59%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	3,21%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	10	29,54%
VEEDURIAS CIUDADANAS	3	9,64%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 las solicitudes de información sobre proyectos de la entidad, entre otros.

#### 5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CATASTRO	1	5,54%
IDU	1	5,14%
JBB - JARDIN BOTANICO	3	13,83%
METRO DE BOGOTA S.A.	3	13,83%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	35,92%
SECRETARIA DEL HABITAT	5	25,74%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Veintiún (21) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de marzo bajo el número de traslados, cabe resaltar que un ciudadano envió una petición tres veces y esta a su vez fue trasladada a tres entidades por competencia.



## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

### VEEDURIAS CIUDADANAS

**1008842021**

PACTO AMBIENTAL PARA LA CONSERVACIÓN DE LA COBERTURA VEGETAL DEL ECOSISTEMA BOSQUE BAVARÍA.

**1014062021**

SOLICITO SU COLABORACION PARA RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS LAS CUALES FORMULAMOS CON OBJETO DE REALIZAR VEEDURIA CIUDADANA EN EL TEMA DE DATOS ABIERTOS.

**1183652021**

URGENTE - TRASLADO DERECHO DE PETICION (LEY 1755 DE 2015) PERSONERIA DE BOGOTA - SINPROC. 147531. DEL CIUDADANO EMILIANO LEGUIZAMON VARGAS A NOMBRE DE LA VEEDURIA CIUDADANA VEMOS MAS Y FORMULA UN CUESTIONARIO RELACIONADO CON CONTRATOS DE TRANSPORTE ESP

**Total general: 3**

**Análisis:** Para este periodo se presentaron tres peticiones con el subtema Veedurías Ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial		1	1
Dirección de Gestión Contractual	4	6	10
Dirección de Predios		1	1
Gerencia de Vivienda	2	1	3
Oficina de Control Interno	1		1
Oficina de Gestión Social		1	1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		1	1
Subgerencia de Gestión Corporativa	2	5	7
Subgerencia de Gestión Urbana		6	6
Subgerencia Planeación Administración Proyectos	1	3	4
Subgerencia Jurídica		1	1
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>36</b>

**Análisis:** De 42 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 23,81%, el 76.19% 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	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial			18			18
Dirección de Gestión Contractual			20	15	14	17
Dirección de Predios		23				23
Gerencia de Vivienda	6			7		6
Oficina de Control Interno				4		4
Oficina de Gestión Social			20			20
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			6			6
Subgerencia de Gestión Corporativa	11		23	15	13	18
Subgerencia de Gestión Urbana		22	23	17		21
Subgerencia Planeación y Administración de Proyectos	26		8	14		15
Subgerencia Jurídica			20			20
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>16</b>

### Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajo, de veinte días en el mes de marzo a dieciséis días en el mes de abril.

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

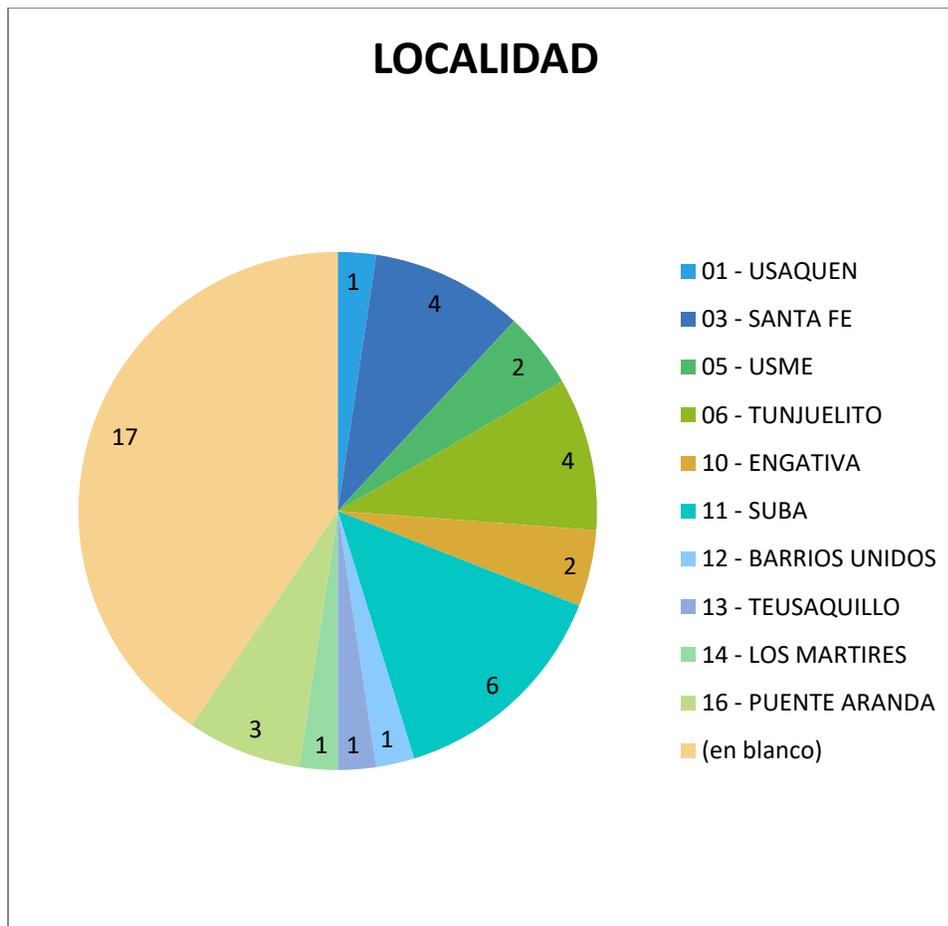
LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	2,23%
03 - SANTA FE	4	9,45%
05 - USME	2	4,74%
06 - TUNJUELITO	4	10,43%
10 - ENGATIVA	2	5,34%
11 - SUBA	6	14,62%



12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,59%
13 - TEUSAQUILLO	1	2,08%
14 - LOS MARTIRES	1	2,38%
16 - PUENTE ARANDA	3	6,66%
(en blanco)	17	39,50%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:**

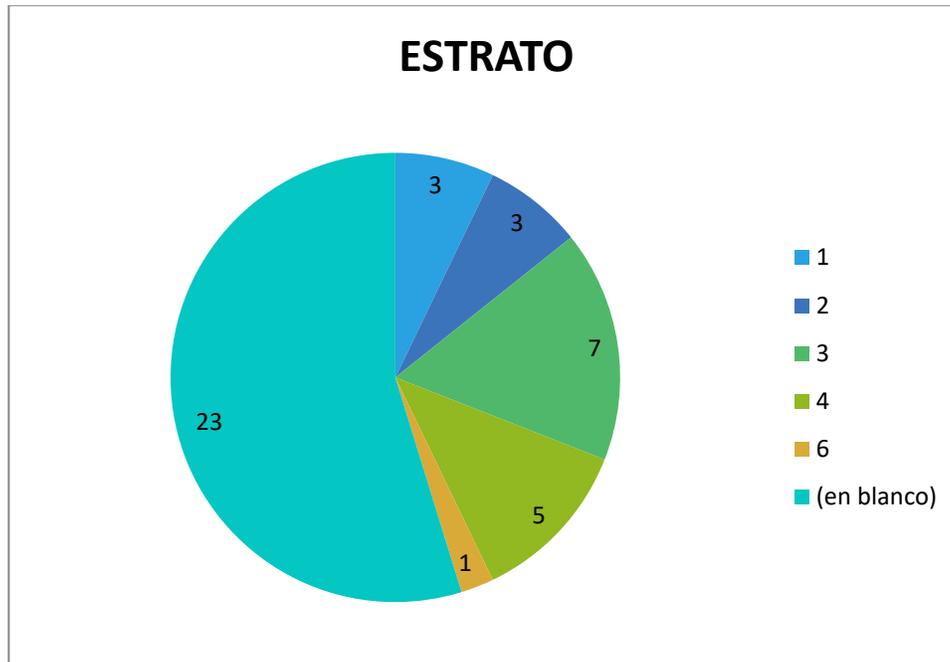
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 60,50% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Suba fue la localidad que más envió peticiones.





## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	3	7,00%
2	3	6,87%
3	7	16,74%
4	5	11,96%
6	1	2,23%
(en blanco)	23	55,21%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>



TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	2,73%
Natural	32	74,30%
(en blanco)	9	22,97%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>



#### Análisis

Para este periodo el 74,30% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y dos (32) requerimientos, el 2,73% por persona jurídica un (1) requerimiento y el 22,97% nueve (9) ciudadanos se registraron como anónimos.

#### 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	33	77,03%
Anónimo	9	22,97%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>



## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de abril se registraron 42 derechos de petición, de los cuales se respondió el 23,81%, el 76,19% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 31% se trasladó a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajo, de veinte días en el mes de marzo a dieciséis días en el mes de abril.
- En el ítem 3: se relacionan cuatro quejas, las cuales fueron trasladadas por competencia: Dos a la Secretaría de Gobierno, una a la Secretaría del Hábitat y una al Instituto de Desarrollo Urbano. Tres sugerencias fueron trasladadas por competencia a la Secretaría de Gobierno, a la Empresa Metro de Bogotá y al Jardín Botánico, una sugerencia fue asignada la Dirección de Gestión Contractual se refería a la concentración de contratos públicos.
- En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y cinco (45) en el mes de marzo a cuarenta y dos (42) en el mes de abril.
- 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, Voto Nacional entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Dirección de Predios y Subgerencia de Gestión Urbana, mejorar la oportunidad de estas.