



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

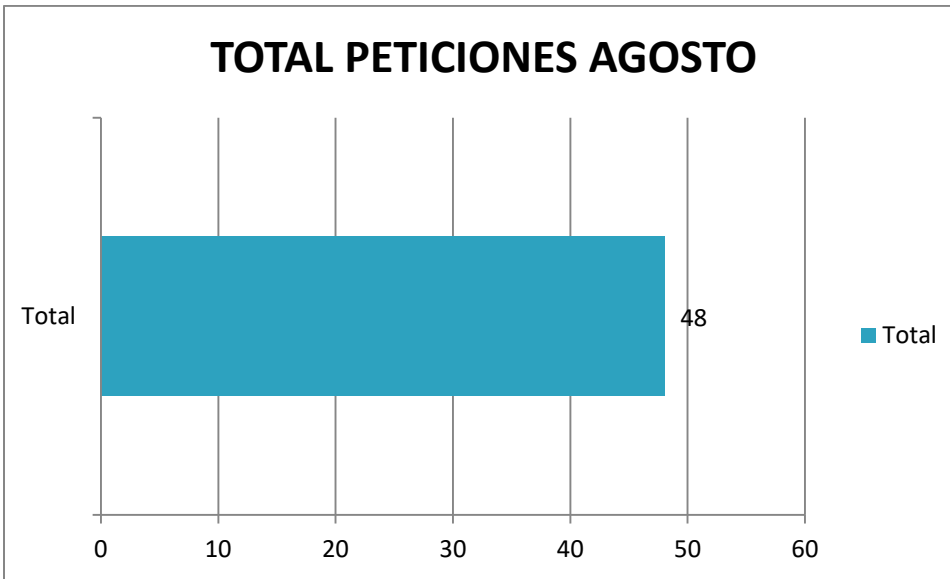
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS AGOSTO DE 2020**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS AGOSTO DE 2020



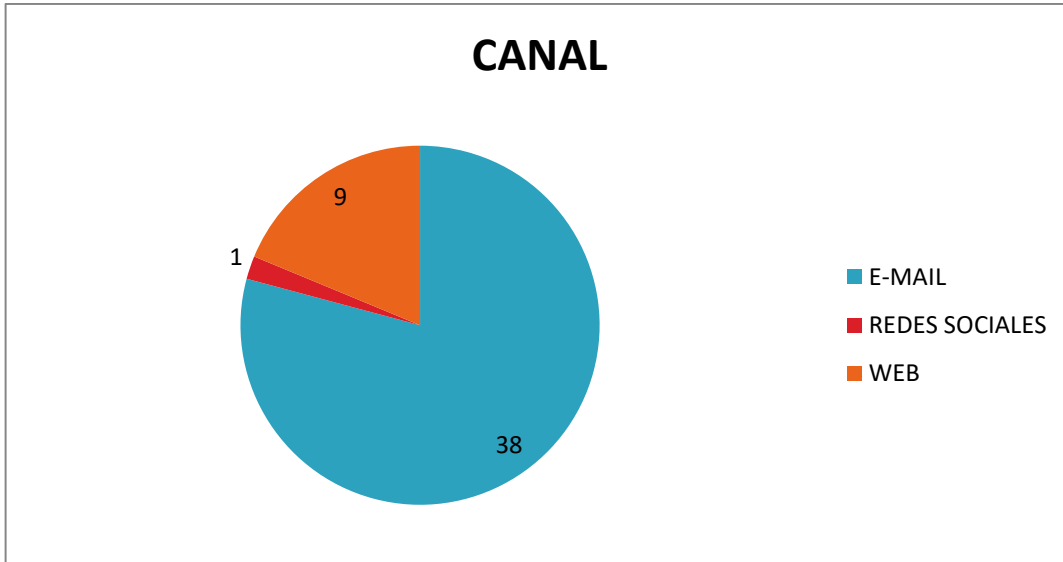
### Análisis

Se recibieron cuarenta y ocho (48) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail treinta y ocho (38), por el canal web nueve (9), y por las redes sociales una (1).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

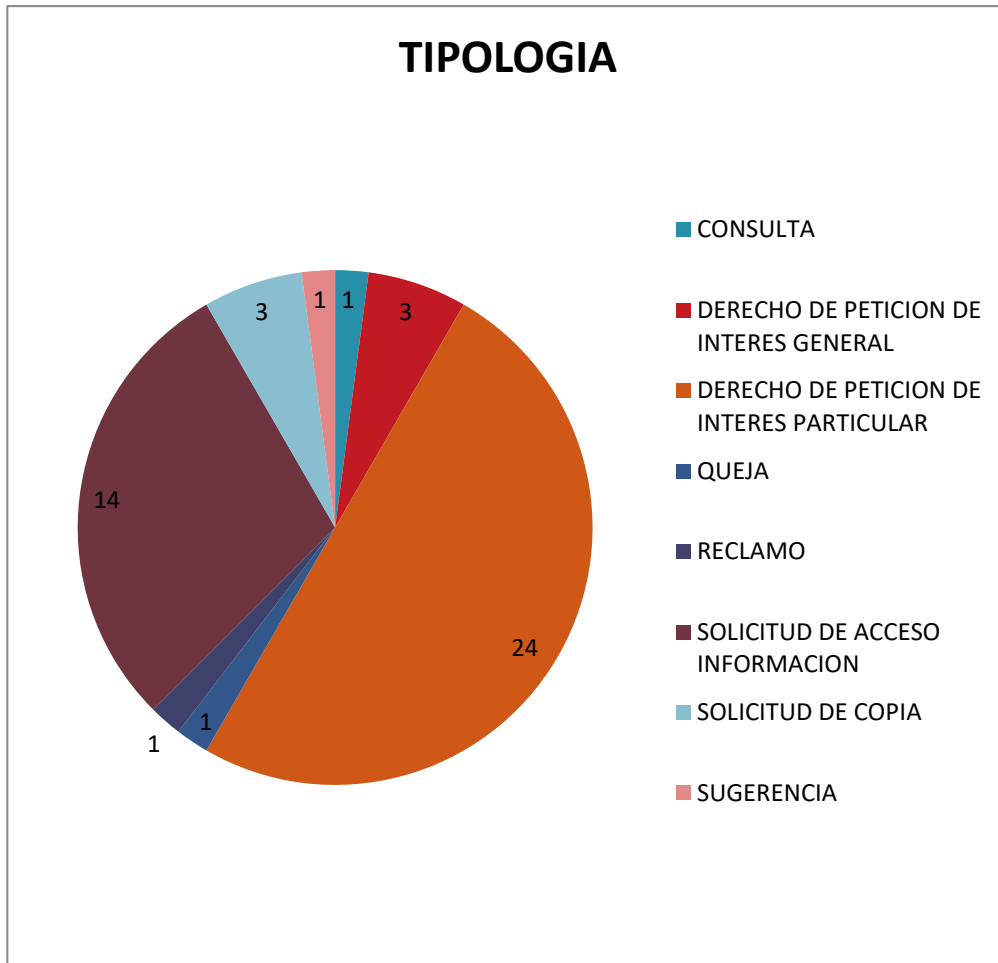
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	38	79,03%
REDES SOCIALES	1	2,02%
WEB	9	18,96%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Para el mes de agosto el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.



### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	1,95%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	6,44%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	24	49,75%
QUEJA	1	2,20%
RECLAMO	1	2,09%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	29,08%
SOLICITUD DE COPIA	3	6,37%
SUGERENCIA	1	2,12%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>



#### Análisis

Para el mes de agosto 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	15	24,17%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	12	22,14%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	5	8,63%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	15	24,51%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	3,49%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	2	3,04%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	1	1,75%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	6	10,54%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	1,74%
<b>Total general</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

#### Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, este se debe aumento en las solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda, como adquirir vivienda en San Bernardo, tres quebradas entre otros, así mismo sobre los Proyectos de renovación urbana denominados Lote El Rosario y Alameda entre Parques.

#### 5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	8,68%
IDU	1	8,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	43,34%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	17,23%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	7,42%
SECRETARIA JURIDICA	1	7,33%
TRANSMILENIO	1	8,00%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:** Doce (12) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de julio 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 EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	1	2	3
Dirección de Gestión Contractual		3	3
Dirección de Predios	5	11	16
Gerencia de Vivienda		1	1
Oficina Asesora de Comunicaciones		1	1
Oficina de Gestión Social	2	4	6
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	2	3
Subgerencia de Gestión Corporativa	11	2	13
Subgerencia de Gestión Urbana	1	3	4
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	3	5	8
Subgerencia Jurídica		1	1
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>59</b>

**Análisis:** De 48 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 50%, el 50% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.



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

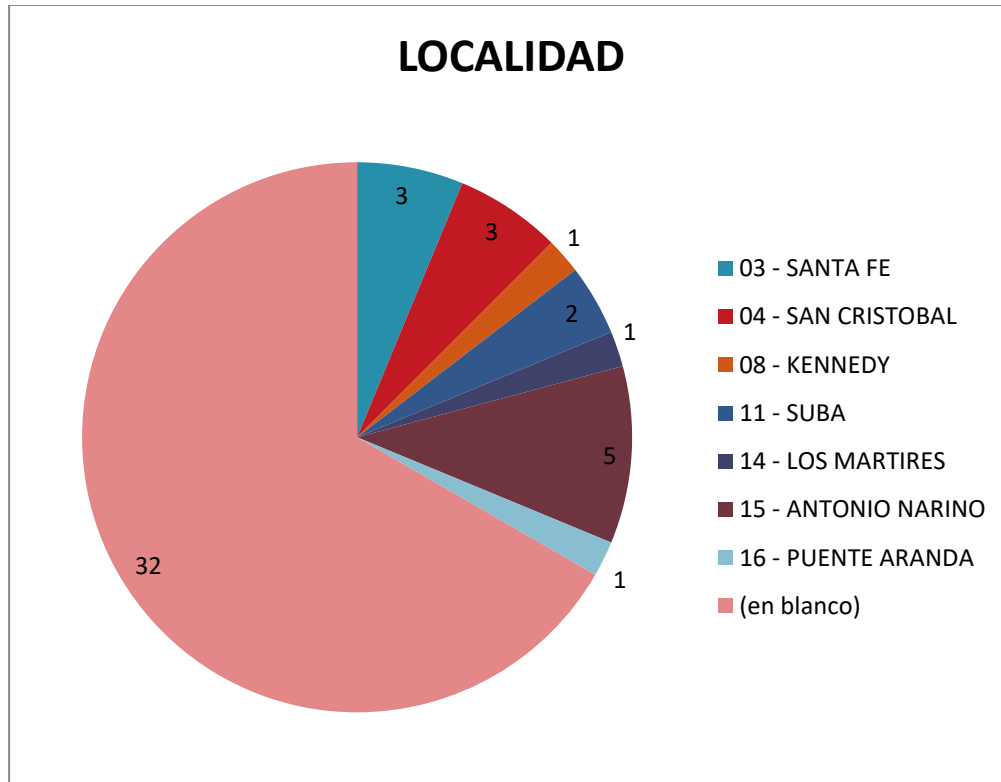
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial	5		2				4
Dirección de Gestión Contractual	11		19		18		16
Dirección de Predios		14	16		14	17	16
Gerencia de Vivienda			8				8
Oficina Asesora de Comunicaciones		11					11
Oficina de Gestión Social			22		15	16	16
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			2	28	7		12
Subgerencia de Gestión Corporativa			8		12		8
Subgerencia de Gestión Urbana					12		12
Subgerencia Planeación y Administración Proyectos		16	14		13	6	12
Subgerencia Jurídica						19	19
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>13</b>

### Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó, de dieciséis días en el mes de julio a trece días en el mes de agosto.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	3	6,15%
04 - SAN CRISTOBAL	3	6,23%
08 - KENNEDY	1	2,09%
11 - SUBA	2	3,98%
14 - LOS MARTIRES	1	2,10%
15 - ANTONIO NARINO	5	10,20%
16 - PUENTE ARANDA	1	2,16%
(en blanco)	32	67,09%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>



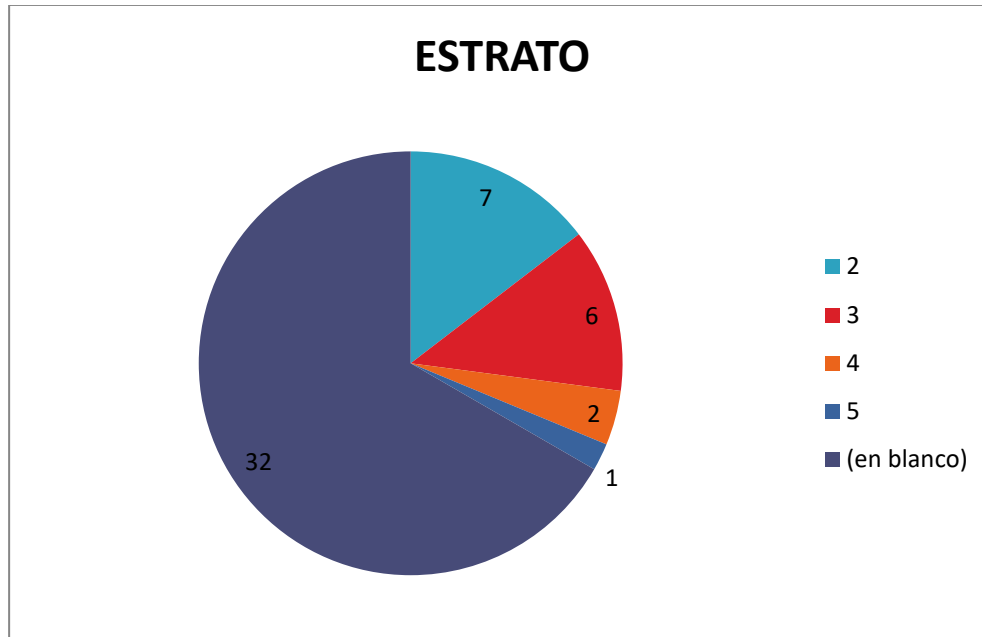
**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 32,91% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Antonio Nariño fue la localidad que más envió peticiones.

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

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	7	14,52%
3	6	12,25%
4	2	4,11%
5	1	1,95%
(en blanco)	32	67,18%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>



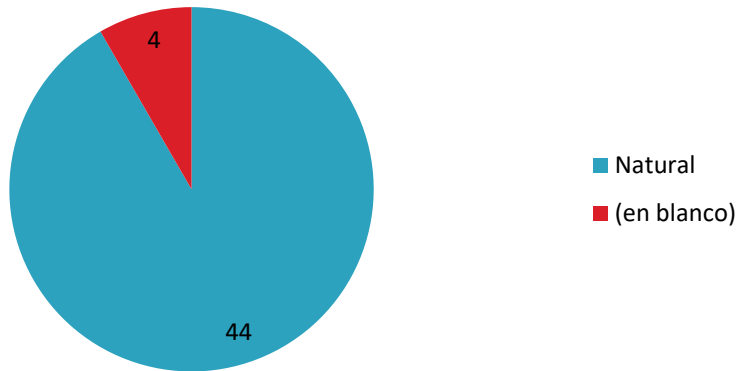


**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 32,83% de los petionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 2, sin embargo existe un mayor número de petionarios treinta y dos (32) que no registro su estrato.

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	44	91,67%
(en blanco)	4	8,33%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>



## TIPO DE REQUINENTE



### Análisis

Para este periodo el 91,67% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y cuatro (44) requerimientos y el 8,33% cuatro (4) ciudadanos se registraron como anónimos.

### 11. CALIDAD DEL REQUINENTE

CALIDAD DEL REQUINENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	44	91,67%
Anónimo	4	8,33%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

### 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de agosto se registraron 48 derechos de petición, de los cuales se respondió el 50%, el 25% se trasladó a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de respuesta bajó de 16 días en el mes de julio a 13 días en el mes de agosto.
- La queja fue trasladada a la Secretaria de Gobierno por competencia y el reclamo fue trasladado a la ETB.



- En este mes bajo el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cincuenta y tres (53) en el mes de julio a cuarenta y ocho en el mes de agosto. Así mismo, los traslados por competencia a otras entidades subieron de diez (10) a doce (12) peticiones.
- En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda: San Bernardo y tres quebradas, así mismo solicitudes de información sobre proyectos de renovación urbana como Lote El Rosario y Alameda Entre Parques.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia Jurídica, Dirección Contractual, Dirección de Predios, y Oficina de Gestión Social mejorar la oportunidad de estas.