



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO  
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

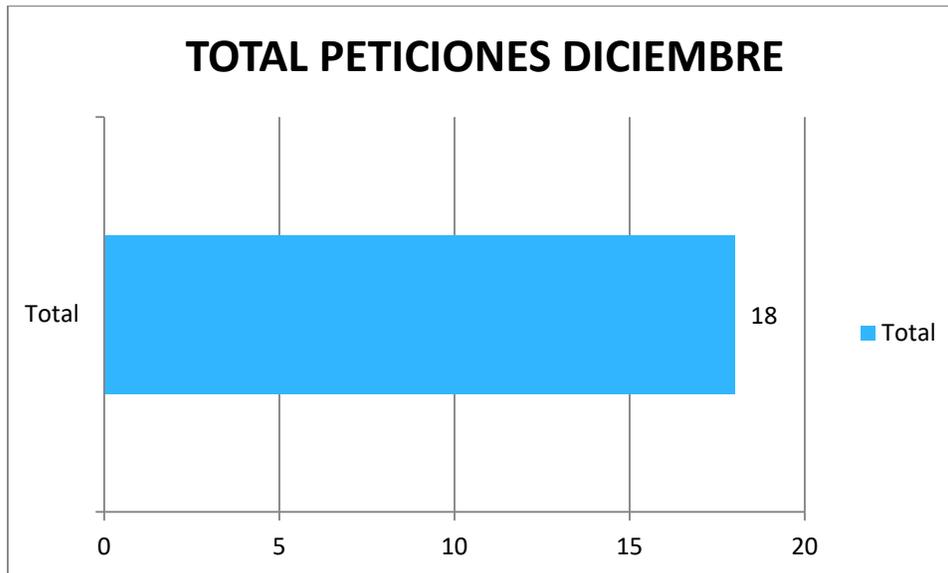
**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2022**

**BOGOTÁ, D.C.**

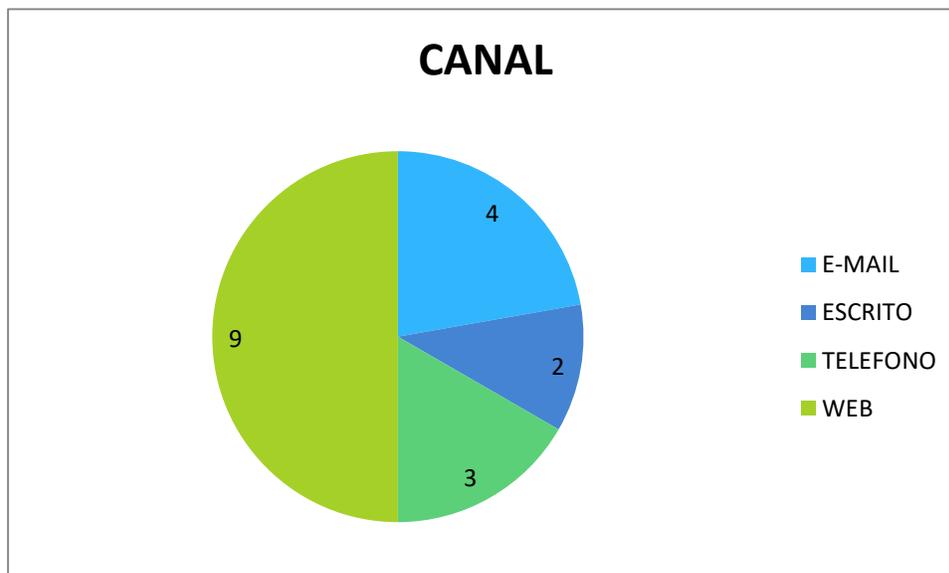
## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN DICIEMBRE DE 2022



### Análisis

Se recibieron dieciocho (18) peticiones de las cuales ingresaron por la web nueve (9), por e-mail cuatro (4), por teléfono tres (3) y por escrito dos (2) .

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



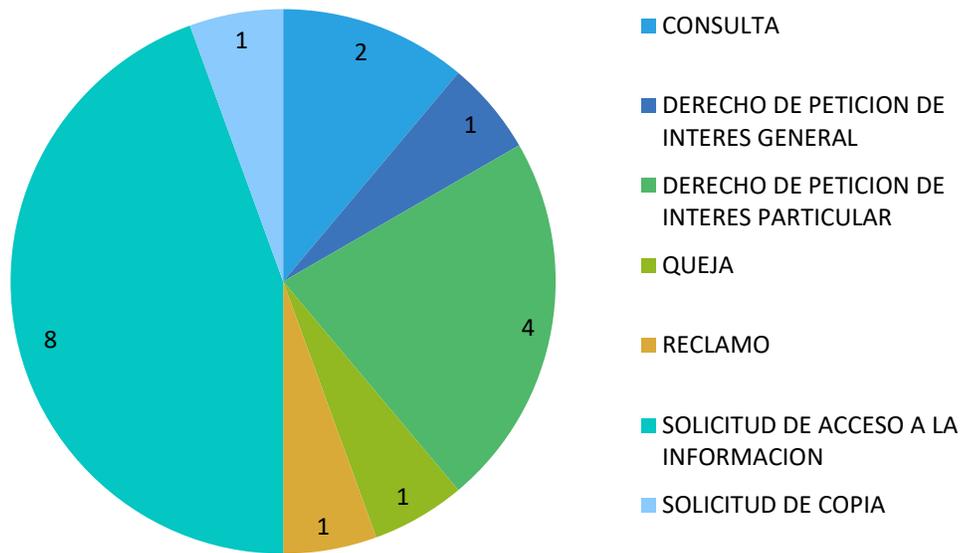
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	4	22,35%
ESCRITO	2	10,85%
TELEFONO	3	16,88%
WEB	9	49,92%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Para el mes de diciembre, el canal web fue el más utilizado por la ciudadanía.

### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	2	11,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	5,75%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	22,34%
QUEJA	1	5,46%
RECLAMO	1	5,57%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	44,46%
SOLICITUD DE COPIA	1	5,40%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

## TIPOLOGÍA



### Análisis

Para el mes de diciembre la solicitud de acceso a la información fue la más utilizada por la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	2	9,62%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	9,64%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	2	9,67%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	7	32,87%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	4,97%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	9,73%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	4,78%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	3	14,09%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	4,63%
<b>Total general</b>	<b>21</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
IDU	1	14,16%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	28,50%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	29,18%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	13,95%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	14,20%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Siete (7) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre bajó el número de traslados.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

VEEDURIAS CIUDADANAS
<b>PETICIÓN No. 4294992022</b>
SOLICITUD DE DESFIJACION DE VALLA INFORMATIVA-AMARILLA QUE DA CUENTA DE LA SOLICITUD DE PRORROGA DE UNA LICENCIA DE REURBANIZACION SOLICITUD DE PRORROGA CON RADICACION NO 11001-5-21- 0793 DEL 8 DE SEPTIEMBRE DE 2021 ANTE LA CURADURIA URBANA No 5.
<b>Total general</b>

Para este periodo se presentó una petición con el subtema Veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial		1	1
Dirección de Gestión Contractual	1		1
Dirección de Predios	2	2	4
Gerencia de Vivienda	2		2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1		1
Oficina de Gestión Social	1		1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	1	2
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	1	2
Subgerencia de Gestión Urbana	2	3	5
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>21</b>

**Análisis:** De 18 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 67%, el 33% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

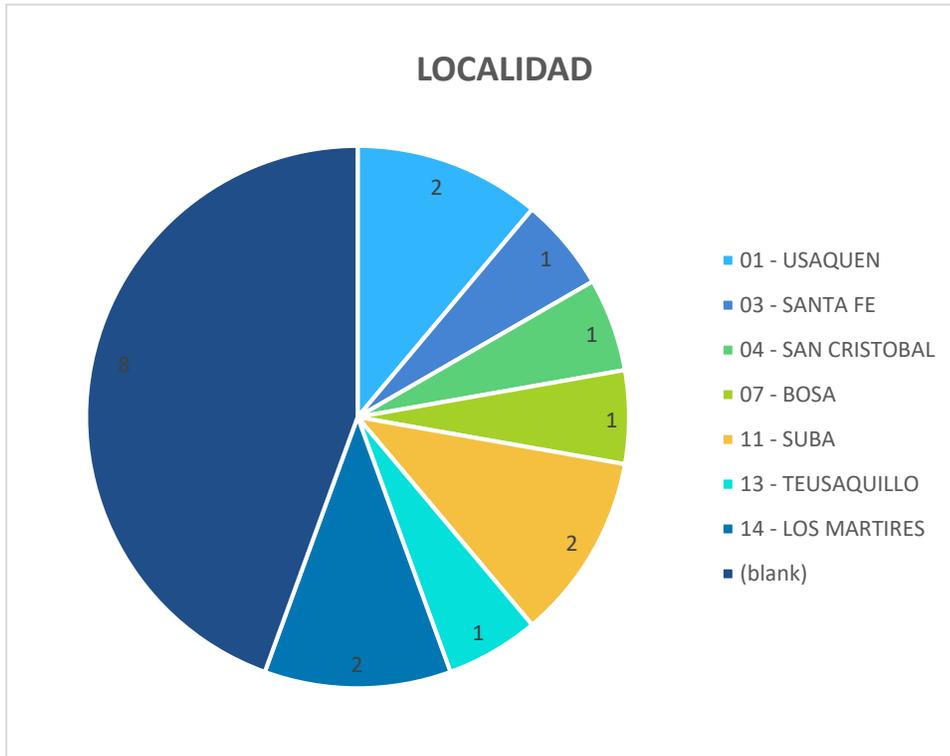
DEPENDENCIA	CONSULTA	D.P. INTERES GENERAL	D.P. INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	SOLICITUD COPIA	Total general
Dirección Comercial					7		7
Dirección de Gestión Contractual					6		6
Dirección de Predios		11	10		7		10
Gerencia de Vivienda		8	8				8
Oficina Asesora de Comunicaciones						7	7
Oficina de Gestión Social					10		10
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	9				8		9
Subgerencia de Gestión Corporativa	13		4				9
Subgerencia de Gestión Urbana		10		10	5		7
Subgerencia Planeación Administración Proyectos	9				6		8
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

### Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió de seis (6) días en el mes de noviembre a ocho (8) días en el mes de diciembre.

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

Localidad de los hechos	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	2	11,08%
03 - SANTA FE	1	5,59%
04 - SAN CRISTOBAL	1	5,75%
07 - BOSA	1	5,64%
11 - SUBA	2	11,04%
13 - TEUSAQUILLO	1	5,47%
14 - LOS MARTIRES	2	10,85%
(blank)	8	44,57%
<b>Grand Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

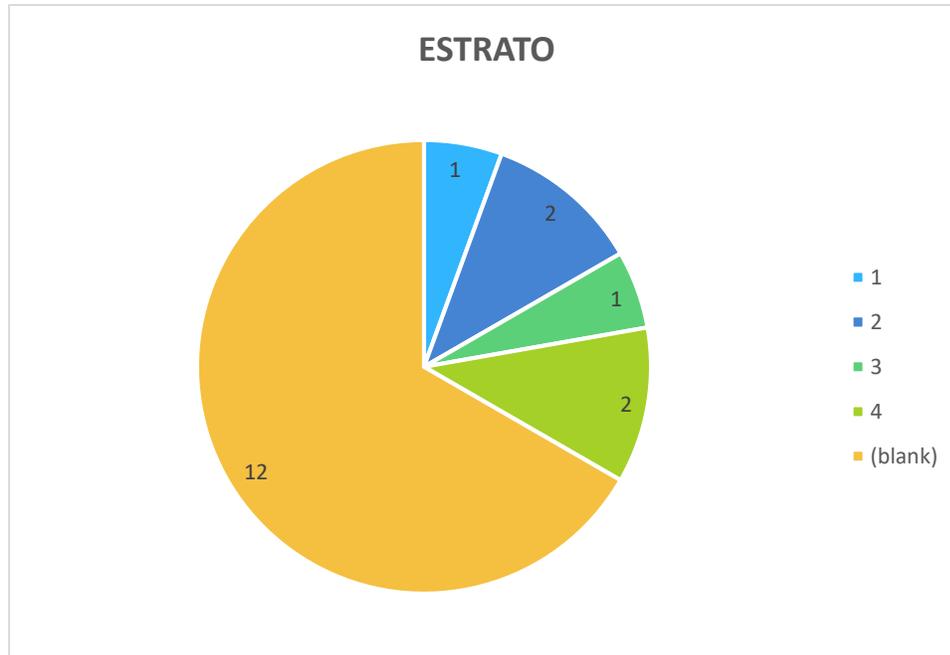


**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 55% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad; las Localidades de Suba, Mártires y Usaquén fueron las que más enviaron peticiones.

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

Estrato del ciudadano	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	5,38%
2	2	11,14%
3	1	5,47%
4	2	11,08%
(blank)	12	66,93%
<b>Grand Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 33 % de los ciudadanos registro su estrato.

**TIPO DEL REQUERENTE**

Tipo persona	TOTAL	PORCENTAJE
Juridica	2	11,00%
Natural	14	77,79%
(blank)	2	11,21%
<b>Grand Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Para este periodo el 77,79% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con catorce (14) requerimientos, el 11% dos (2) ciudadanos se registraron como personas jurídicas y el 11,21% dos (2) ciudadanos se registraron como anónimos.

**11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	16	88,8%
Anónimo	2	11,21%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para el mes de diciembre se registraron dieciocho (18) derechos de petición, de los cuales se respondió el 67%, el 33% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Siete (7) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre bajó el número de traslados.

Para efectos de dar cumplimiento a los indicadores de gestión de la empresa, se tiene como meta de oportunidad en las respuestas seis días hábiles, Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió de seis (6) días en el mes de noviembre a ocho (8) días en el mes de diciembre.



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO  
**URBANO DE BOGOTÁ D.C.**

En el ítem 3: Tipología: Se relaciona , una (1) queja la cual fue trasladada por competencia a la Secretaría de Gobierno, y un (1) reclamo el cual fue trasladado al IDU.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veintidós (22) en el mes de noviembre a dieciocho (18) en el mes de diciembre, podría pensarse que por las festividades decembrinas y como en el momento no hay movilidad en los proyectos bajo el número de peticiones.

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 Tercer Milenio, Brisas del Tintal, Plan Parcial Calle 24, CHSJD, solicitudes de levantamiento de derecho de preferencia, entre otros.

En este mes las Dependencias en oportunidad de las respuestas, máximo utilizaron en promedio ocho días.