



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

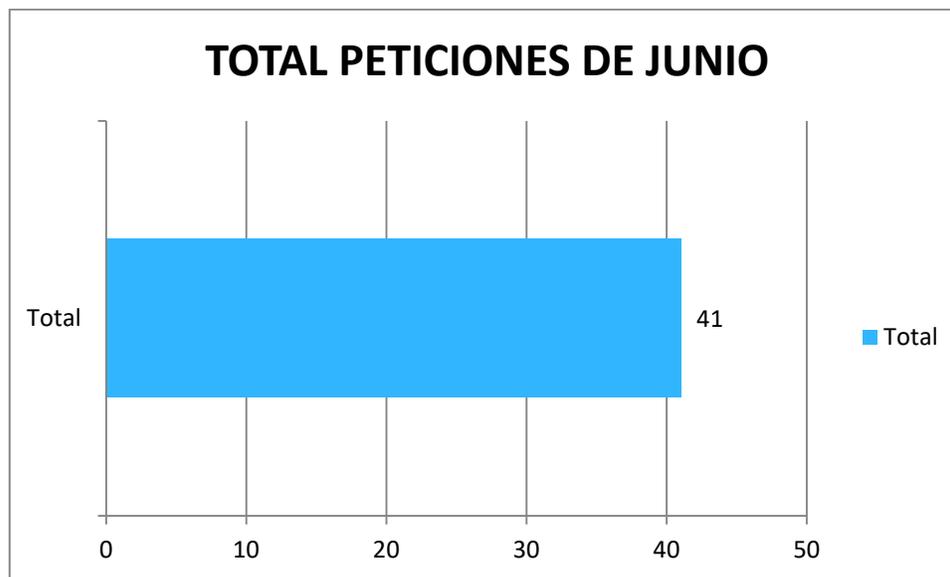
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JUNIO DE 2021

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JUNIO DE 2021

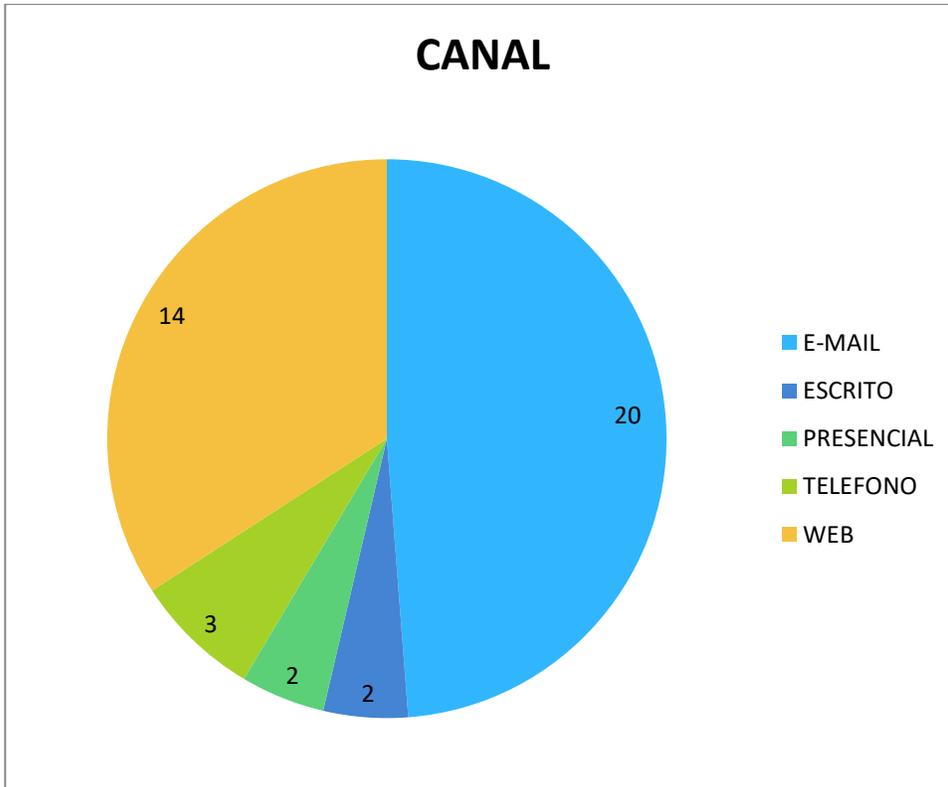


Análisis

Se recibieron cuarenta y un (41) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veinte (20), por el canal web catorce (14), por teléfono tres (3), por escrito dos (2), y por el canal presencial dos (2).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

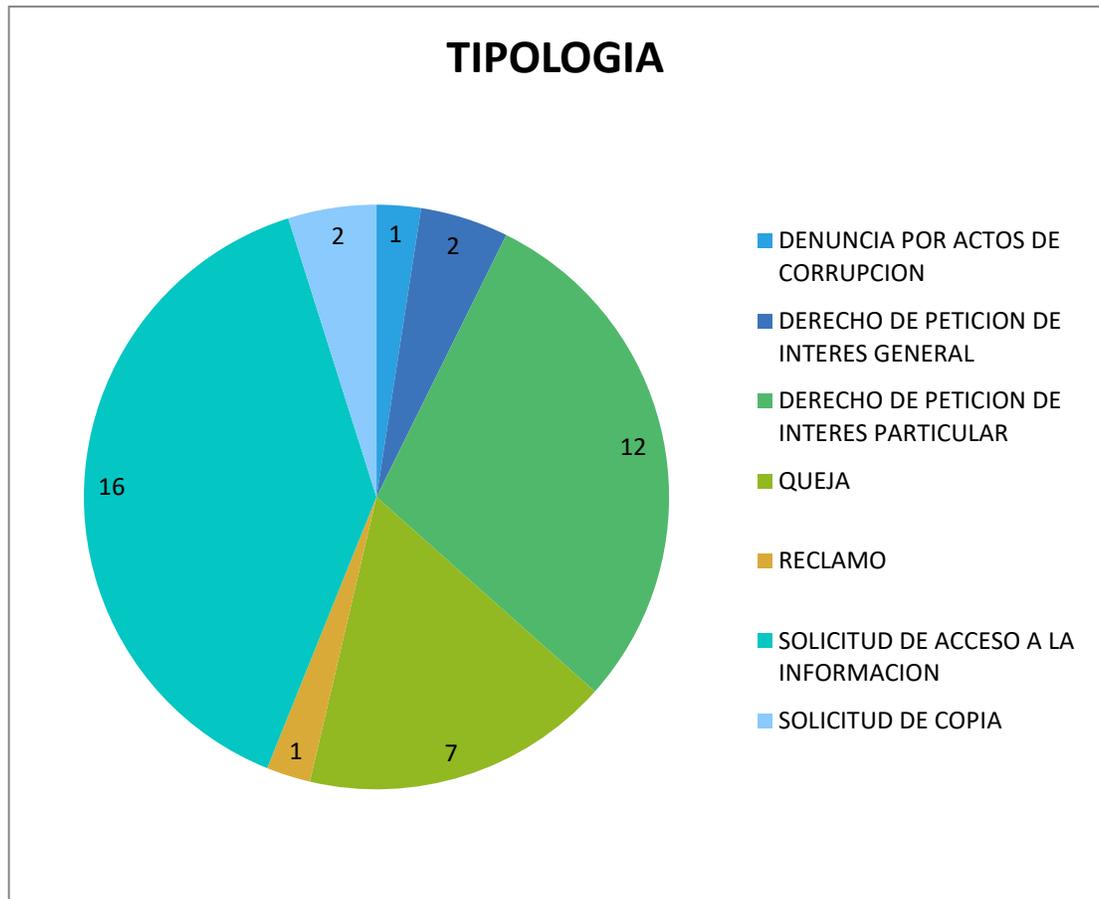
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	20	49,30%
ESCRITO	2	4,67%
PRESENCIAL	2	5,10%
TELEFONO	3	6,77%
WEB	14	34,16%
Total general	41	100,00%



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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2,24%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	4,98%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	28,36%
QUEJA	7	17,45%
RECLAMO	1	2,23%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	16	39,72%
SOLICITUD DE COPIA	2	5,03%
Total general	41	100,00%



Análisis

Para el mes de junio la solicitud de acceso a la información fue el más utilizado por la ciudadanía.



4. SUBTEMAS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	8	17,97%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	2,77%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	11	25,32%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	10	24,06%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	10	20,69%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	2	4,22%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	4,97%
Total general	44	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Atención y Servicio a la Ciudadanía, este se debe al aumento en las solicitudes de información sobre temas de la entidad, entre otros.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	6,22%
IDRD	1	6,73%
IPES	1	6,23%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	13,50%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	20,40%
SECRETARIA DE SALUD	1	6,95%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	13,86%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	13,28%
UAESP	1	6,63%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	6,22%
Total general	15	100,00%



Análisis: Quince (15) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de mayo subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Análisis: Para este periodo no se presentaron peticiones con el subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	1	3	4
Dirección de Gestión Contractual	1	2	3
Dirección de Predios		20	20
Gerencia de Vivienda	5	1	6
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1		1
Subgerencia de Gestión Corporativa	2	2	4
Subgerencia de Gestión Urbana		4	4
Subgerencia Inmobiliaria		1	1
Subgerencia Jurídica		1	1
Total general	10	34	44

Análisis: De 41 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 24,39%, el 75.61% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial			5	23	10		11
Dirección de Gestión Contractual		15		3			11
Dirección de Predios	30			20	13	15	18
Gerencia de Vivienda				12	5		7



Subgerencia de Desarrollo de Proyectos				18			18
Subgerencia de Gestión Corporativa		6		17	3		11
Subgerencia de Gestión Urbana				16	7		14
Subgerencia inmobiliaria			10				10
Subgerencia Jurídica					4		4
Total general	30	12	6	17	8	15	14

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta se mantuvo igual, catorce días en el mes de mayo, y catorce días en el mes de junio.

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

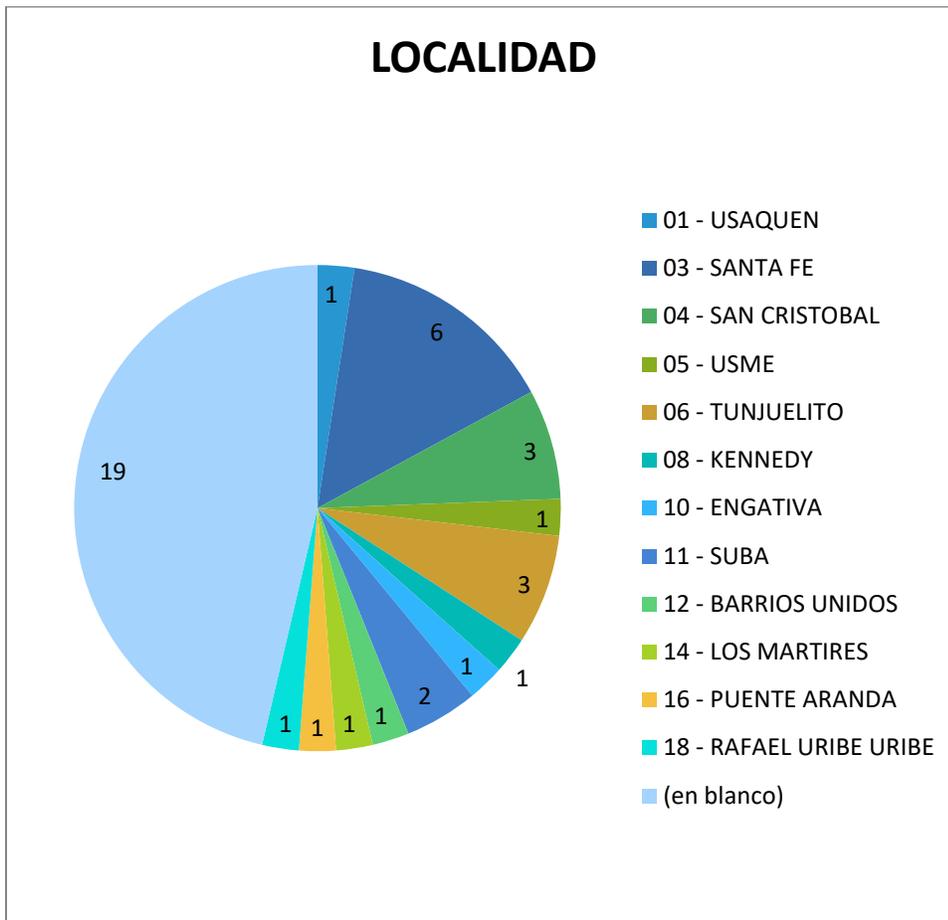
LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	2,51%
03 - SANTA FE	6	15,11%
04 - SAN CRISTOBAL	3	7,06%
05 - USME	1	2,25%
06 - TUNJUELITO	3	7,46%
08 - KENNEDY	1	2,43%
10 - ENGATIVA	1	2,51%
11 - SUBA	2	4,72%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,50%
14 - LOS MARTIRES	1	2,44%
16 - PUENTE ARANDA	1	2,25%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	2,23%
(en blanco)	19	46,52%
Total general	41	100,00%

Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 53,66% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el

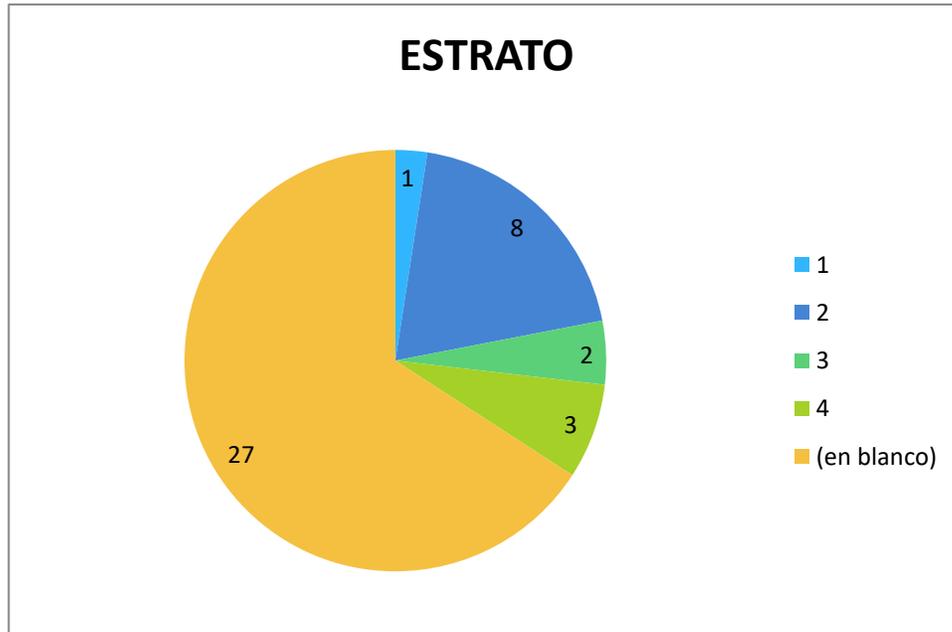


porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Santa Fe fue la localidad que más envió peticiones.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	2,63%
2	8	19,85%
3	2	4,92%
4	3	7,45%
(en blanco)	27	65,15%
Total general	41	100,00%



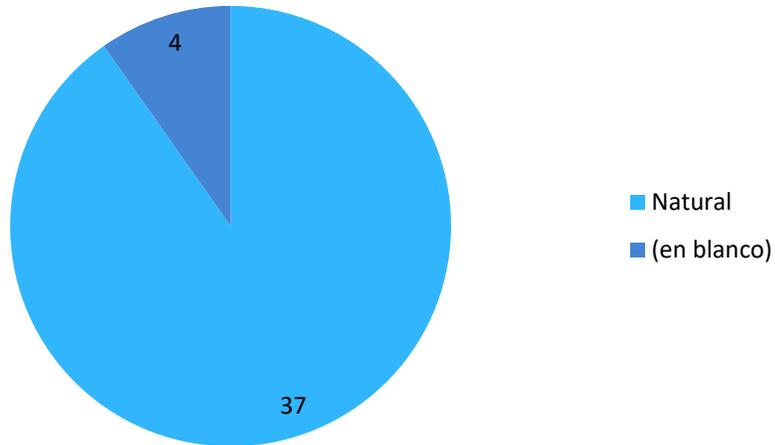
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 34,85% de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	37	90,45%
(en blanco)	4	9,55%
Total general	41	100,00%



TIPO DEL REQUERENTE



Análisis

Para este periodo el 90,45% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y siete (37) requerimientos, el 9,55% cuatro (4) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	37	90,45%
Anónimo	4	9,55%
Total general	41	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de junio se registraron 41 derechos de petición, de los cuales se respondió el 24,39%, el 75,61% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 36,58% se trasladó a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta se mantuvo igual, catorce días en el mes de mayo y catorce días en el mes de junio.
- En el ítem 3: se relacionan una denuncia por actos de corrupción, la cual fue trasladada por competencia al IPES. Siete quejas; seis de ellas trasladadas: Una a la UAESP, dos a la Secretaría de Seguridad, una a la Secretaria del Hábitat, una a la Secretaría de Gobierno y a una se le solicito ampliación. El reclamo fue trasladado por competencia a: Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, a la UAE Cuerpo oficial de Bomberos y a la Secretaria de Gobierno.
- En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cincuenta y seis (56) en el mes de mayo a cuarenta y uno (41) en el mes de junio, en su mayoría solicitan información sobre proyectos de vivienda
- 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, La Colmena, Brisas del Tintal, y Bosa el Porvenir, entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Dirección de Predios y Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, mejorar la oportunidad de estas.