



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

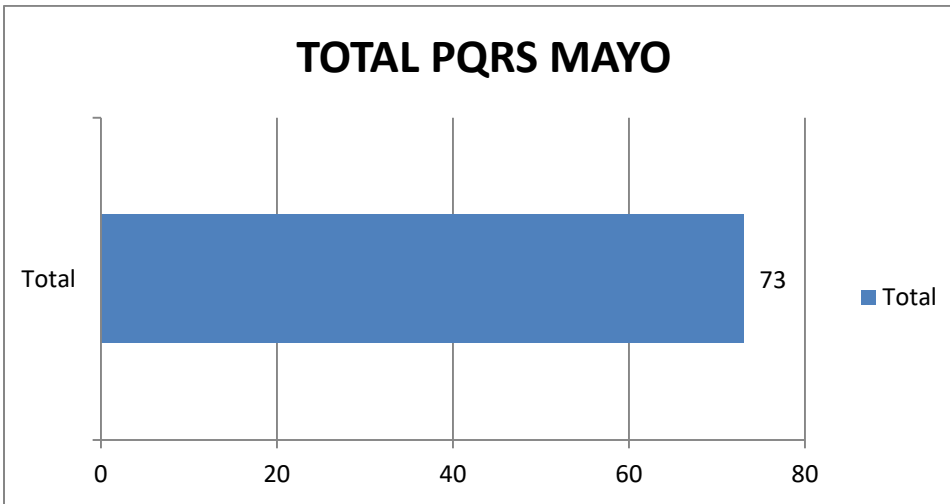
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS MAYO DE 2020**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MAYO DE 2020



### Análisis

Se recibieron setenta y tres (73) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail treinta y nueve (39), por el canal web veintinueve (29), telefónico uno (1), redes sociales (2) y dos (2) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad “Erudita”, las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

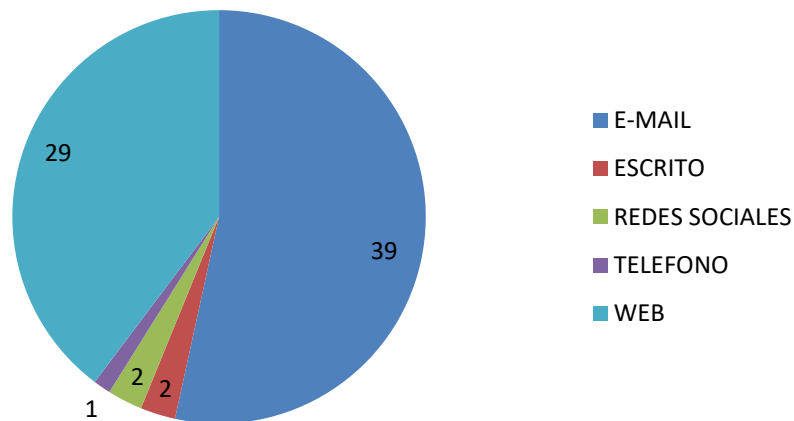
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	39	52,62%
ESCRITO	2	3,05%
REDES SOCIALES	2	2,77%
TELEFONO	1	1,45%
WEB	29	40,11%
<b>Total general</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>

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

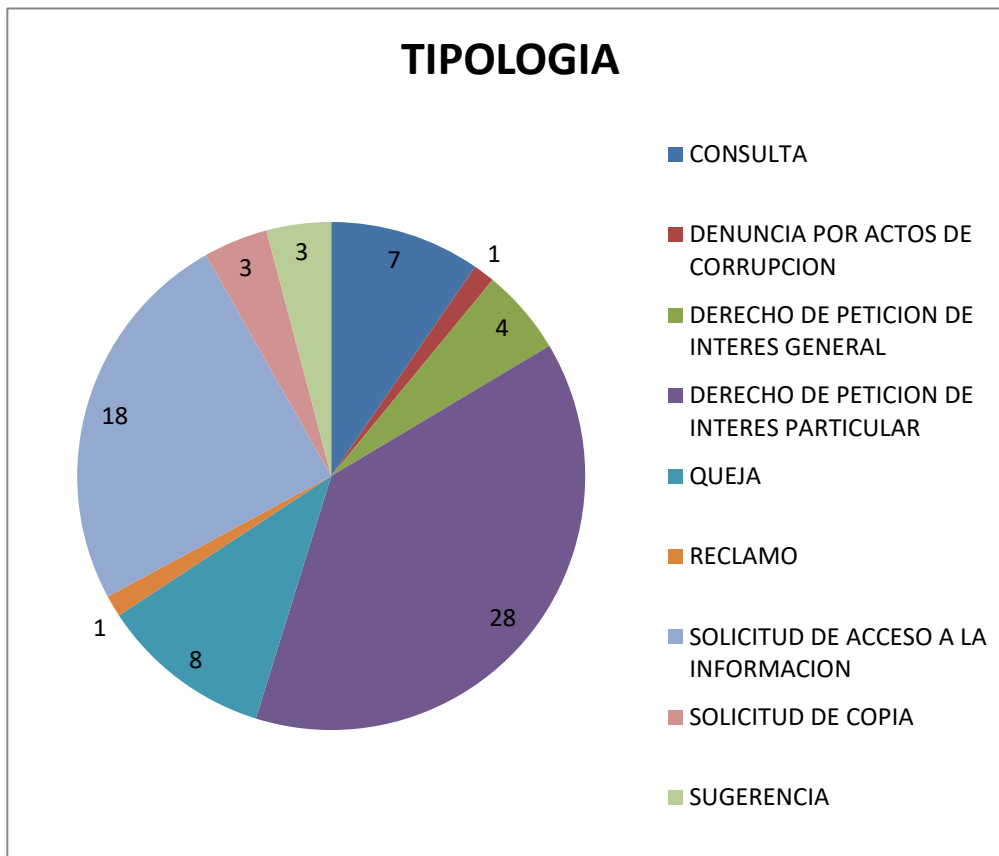


## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL



### 3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	7	9,34%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1,38%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	5,79%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	28	37,75%
QUEJA	8	11,00%
RECLAMO	1	1,47%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	18	25,16%
SOLICITUD DE COPIA	3	4,29%
SUGERENCIA	3	3,82%
<b>Total general</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>



#### Análisis

Para el mes de mayo 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	10	19,46%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	3,87%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	6	14,31%



BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	16	36,03%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	5,75%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,30%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	1,54%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	9	16,73%
<b>Total general</b>	<b>48</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, Usme Tres Quebradas, Triangulo Bavaria entre otros.

#### 5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	2,29%
ENTIDAD NACIONAL	1	2,82%
IDPC	1	2,19%
METRO DE BOGOTA S.A.	2	6,67%
SECRETARIA DE GOBIERNO	17	50,26%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	5,75%
SECRETARIA DEL HABITAT	7	20,71%
SECRETARIA JURIDICA	1	2,87%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	3,02%
TRANSMILENIO	1	3,43%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Treinta y cuatro (34) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, en este mes se incrementó el número de traslados en su gran mayoría a la Secretaria de Gobierno, esto debido a quejas sobre construcciones sin permisos legales.



## 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	1
Dirección de Gestión Contractual		4	4
Dirección de Predios		8	8
Gerencia de Vivienda	3	4	7
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	2	7	9
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	5	6
Subgerencia de Gestión Urbana	4	1	5
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	2	3	5
Subgerencia Jurídica		2	2
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>48</b>

**Análisis:** De 73 peticiones que ingresaron en este mes se respondió 17,8%, el 47% se trasladó a otras entidades, el 35,6% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO INFORMAC.	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIA	Total
Dirección Comercial			3						3
Dirección de Gestión Contractual			22						22
Dirección de Predios			15		11	16			15
Gerencia de Vivienda		30	9			26	10		17
Oficina atención a la Ciudadanía				1					1
Subgerencia Desarrollo Proyectos	10	13	19	16		10			16
Subgerencia Gestión Corporativa		28	10			14	18		21
Subgerencia de Gestión Urbana			6			12		13	11



Subg. Planeación Adm. Proyectos		14	11			10		6	10
Subgerencia Jurídica	33		28						31
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>16</b>

### Análisis:

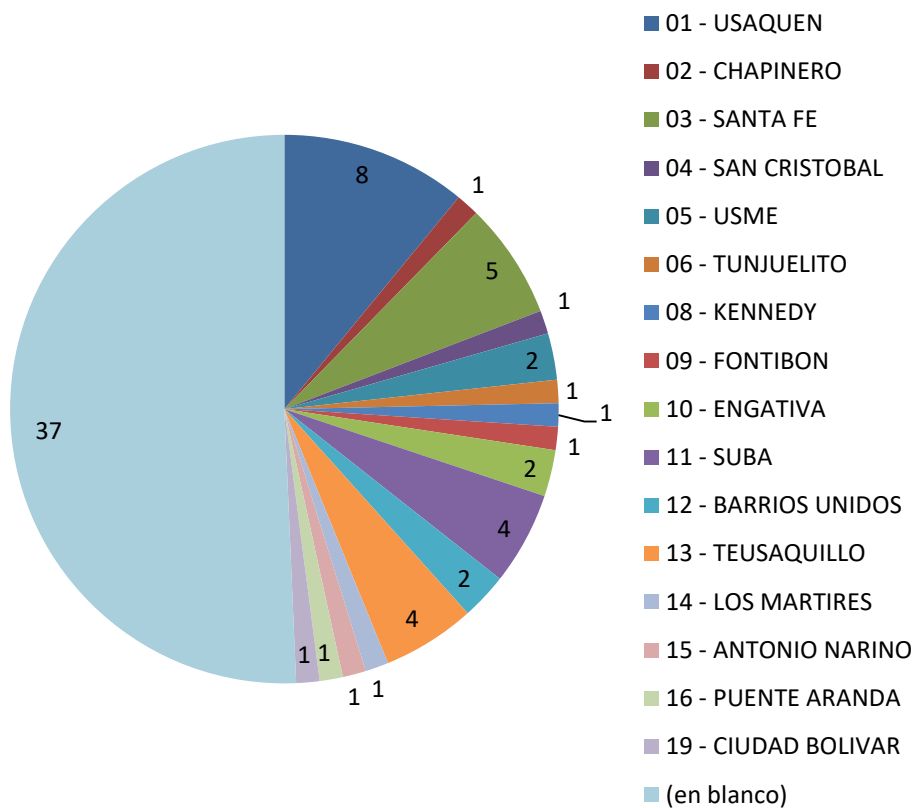
Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de doce días en el mes de abril a dieciséis en el mes de mayo, esto se debe a la ampliación de términos de Ley de tiempos de respuesta, según decreto nacional 491 de 2020.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	8	10,93%
02 - CHAPINERO	1	1,38%
03 - SANTA FE	5	6,90%
04 - SAN CRISTOBAL	1	1,55%
05 - USME	2	2,62%
06 - TUNJUELITO	1	1,50%
08 - KENNEDY	1	1,31%
09 - FONTIBON	1	1,29%
10 - ENGATIVA	2	2,59%
11 - SUBA	4	5,68%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	2,37%
13 - TEUSAQUILLO	4	5,68%
14 - LOS MARTIRES	1	1,45%
15 - ANTONIO NARINO	1	1,41%
16 - PUENTE ARANDA	1	1,55%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	1,37%
(en blanco)	37	50,41%
<b>Total general</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>



## LOCALIDAD



### Análisis:

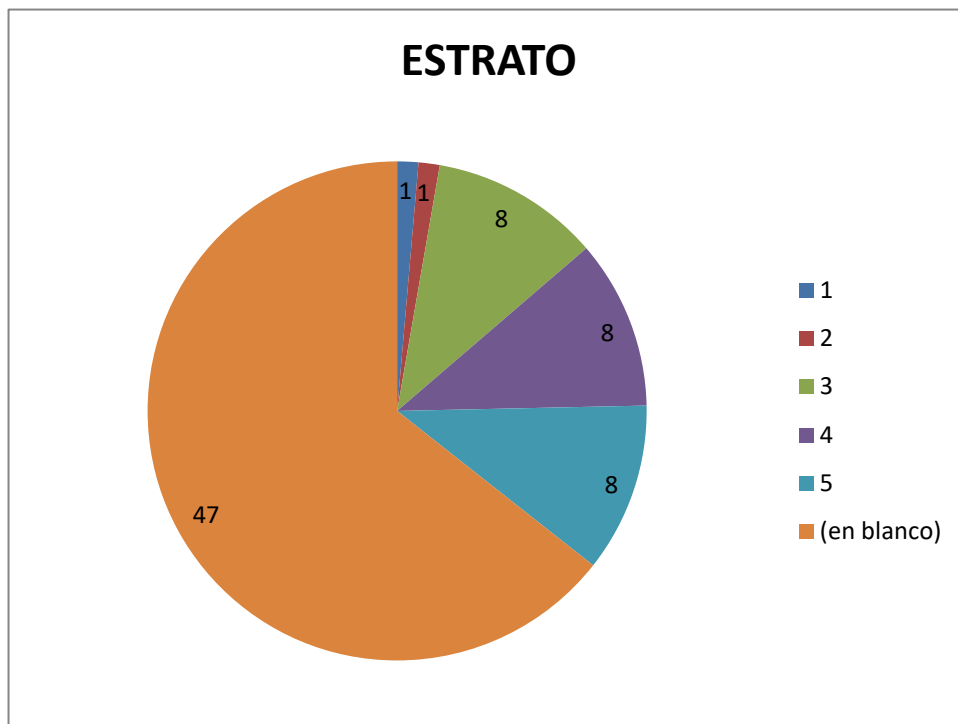
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 49,59% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Usaquén fue la localidad que más envió peticiones.





## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	1,30%
2	1	1,32%
3	8	11,16%
4	8	10,94%
5	8	10,60%
(en blanco)	47	64,68%
<b>Total general</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 35,32% de los petionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3, sin embargo existe un mayor número de petionarios cuarenta y siete (47) que no registro su estrato.



## 11. TIPO DE REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	4	5,48%
Natural	58	79,45%
(en blanco)	11	15,07%
<b>Total general</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>



### Análisis

Para este periodo el 79,45% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cincuenta y ocho (58) requerimientos, el 5,48% cuatro (4) requerimientos por personas jurídicas, el 15,07% once (11) ciudadanos se registraron como anónimos.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	62	84,93%
Anónimo	11	15,07%
<b>Total general</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>



## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de mayo se registraron 73 derechos de petición, de los cuales se respondió 17,8%, el 47% se trasladó a otras entidades, el 35,6% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió en el mes de mayo, esto se debe a la ampliación de términos de Ley de tiempos de respuesta, según decreto nacional 491 de 2020.
- Las ocho Quejas que llegaron fueron trasladadas, seis a la Secretaría de Gobierno, una a la Secretaría de Hábitat y una a Transmilenio.
- El reclamo se asignó a la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos, se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- En este mes aumento el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de 41 en el mes de abril a 73 en el mes de mayo, se evidenció un mayor traslado de peticiones a otras entidades, treinta y cuatro (34); de estas diecisiete (17) se trasladaron a la Secretaría de Gobierno, podría pensarse en parte por llamadas realizadas a los ciudadanos, que al no poder enviar solicitudes directamente a las Alcaldías menores ellos las envían a la ERU por creer que la entidad puede solucionar su requerimiento. Así mismo por la publicación de un Banner en la página web de la entidad, en el cual se registran los horarios de trabajos permitidos para la reactivación económica que causa confusión porque la ciudadanía cree que la ERU otorga estos permisos. Como contingencia, se envió de parte de la Oficina de Atención al Ciudadano un correo a la Oficina Asesora de Comunicaciones, para revisar el tema y ver qué posibilidades hay de retirar el Banner.
- En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda, ¿Cómo adquirir vivienda en San Bernardo? Triangulo Bavaria y Usme tres Quebradas.
- Treinta y cuatro peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Gerencia de Vivienda, Subgerencia Jurídica y Dirección Contractual mejorar la oportunidad de estas.