



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

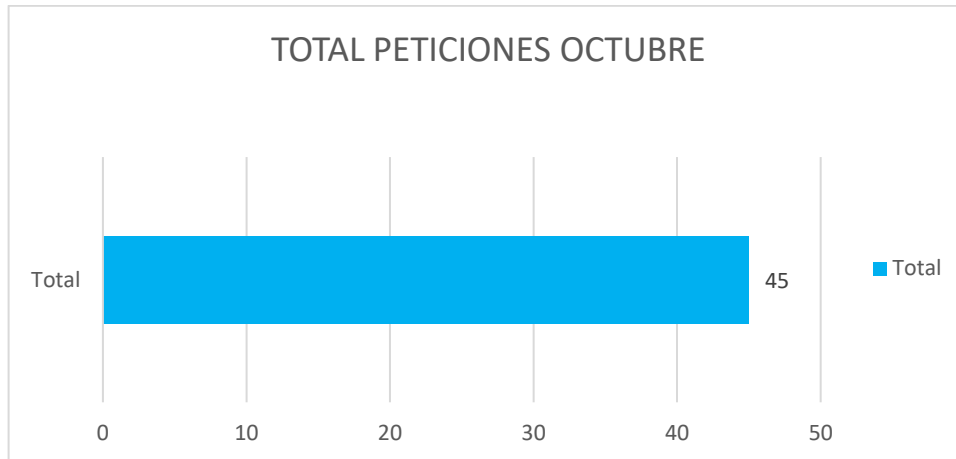
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS OCTUBRE DE 2020

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS OCTUBRE DE 2020



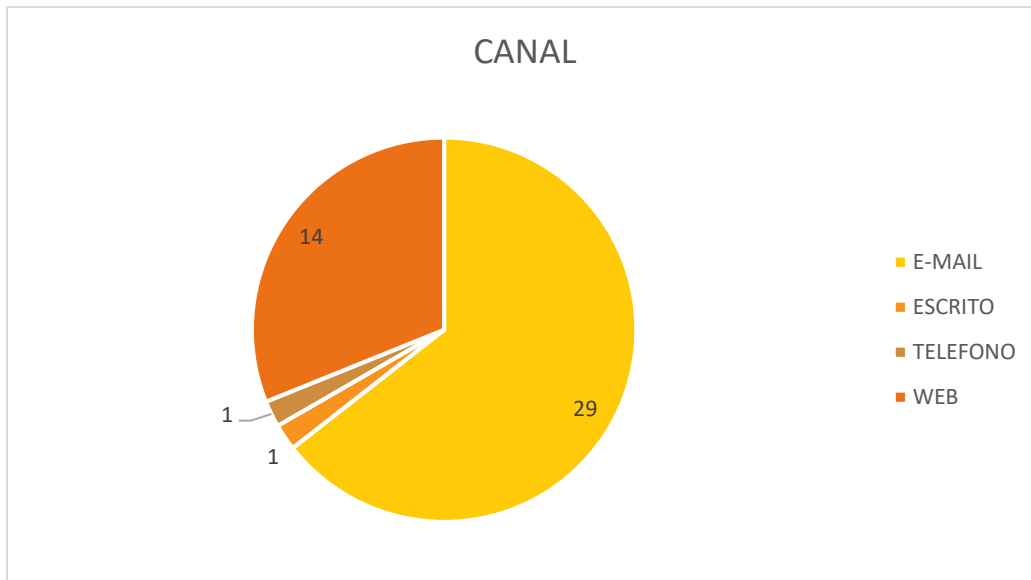
Análisis

Se recibieron cuarenta y cinco (45) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veintinueve(29), escrito una(1), telefónico una (1) y por el canal web catorce (14)..

2. CANALES DE INTERACCIÓN

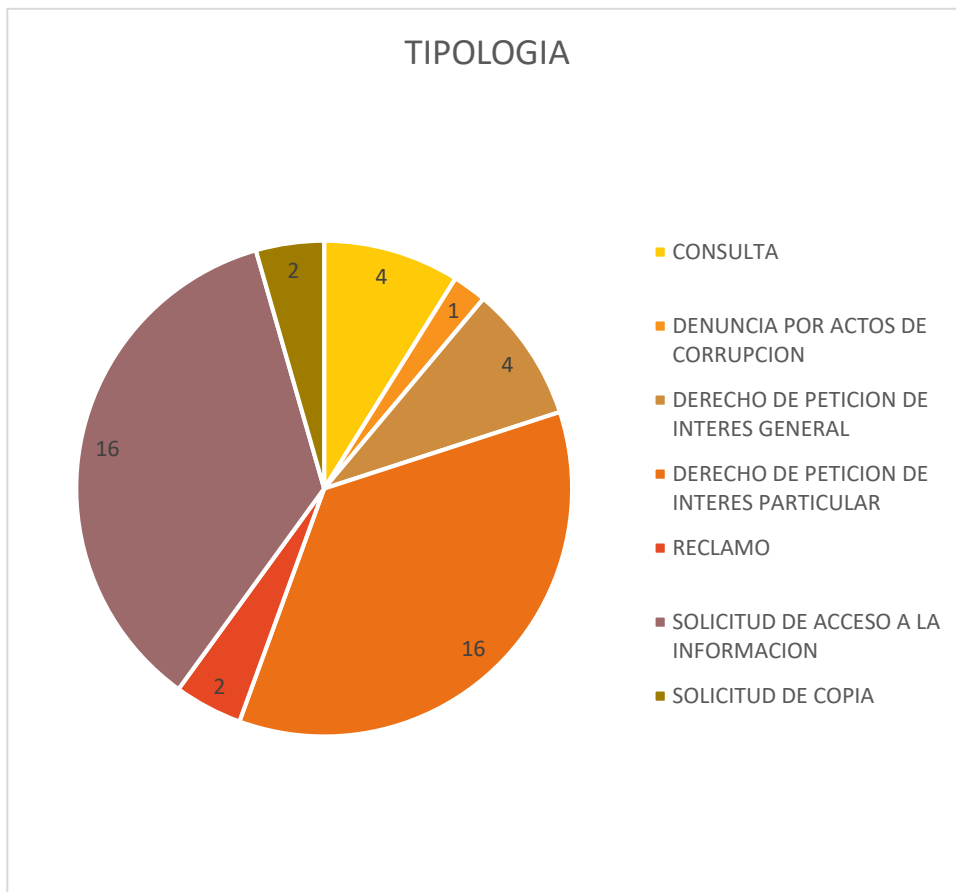
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	29	64,35%
ESCRITO	1	2,33%
TELEFONO	1	2,32%
WEB	14	31,00%
Total general	45	100,00%

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



3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	4	8,90%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2,17%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	8,87%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	36,30%
RECLAMO	2	4,31%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	16	35,25%
SOLICITUD DE COPIA	2	4,20%
Total general	45	100,00%



Análisis

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



4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PEDIOS	8	17,07%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6	12,99%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	4	8,31%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	22	45,52%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,23%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,10%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	5	9,69%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2,09%
Total general	48	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, este se debe al aumento en las solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda, San Bernardo, Voto Nacional, Triangulo Bavaria entre otros.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
ENTIDAD NACIONAL	1	13,29%
IDU	1	14,76%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	71,95%
Total general	7	100,00%

Análisis: Siete (7) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado



con el mes de septiembre bajó el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo se presentó una petición con el subtema Veedurías Ciudadanas

VEEDURIA CIUDADANA

2665492020

SOLICITUD VEEDURIA CIUDADANA.

Total general

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	2		2
Dirección de Gestión Contractual		5	5
Dirección de Predios	4	4	8
Gerencia de Vivienda	3	2	5
Oficina de Gestion Social	1		1
Subgerencia de Gestion Corporativa	6	3	9
Subgerencia de Gestion Urbana		3	3
Subgerencia de Planeacion y Administracion de Proyectos	7	7	14
Subgerencia Juridica	1		1
Total general	24	24	48

Análisis: De 45 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 53.33%, el 46,66% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

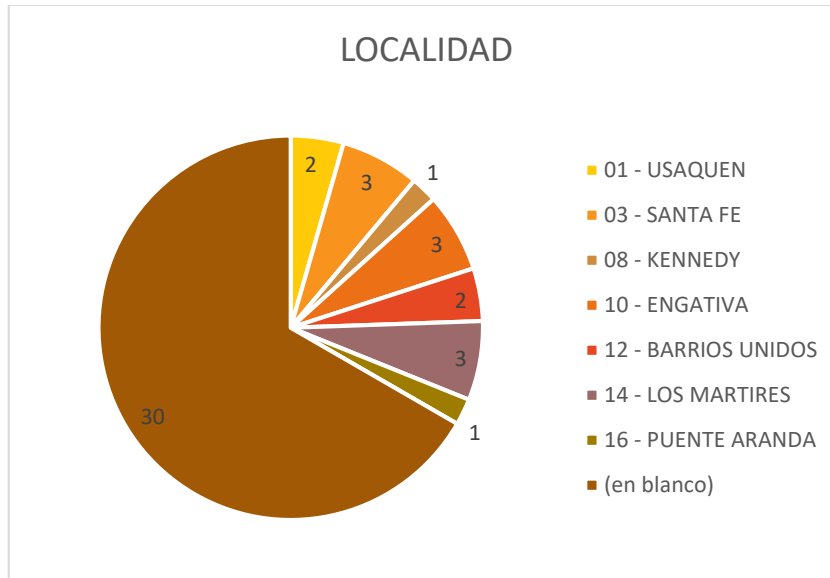
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	SOLICITUD COPIA	Total general
Dirección Comercial			7,5				8
Dirección de Gestión de Contractual	28		27		17	15	21
Dirección de Predios		18	5		14	10	12
Gerencia de Vivienda		9	7		11		10
Oficina de Gestión Social				17			17
Subgerencia de Gestión Corporativa Oficina	5		12		12	10	11
Subgerencia de Gestión Urbana			18		8		14
Subgerencia Planeación y Administración Proyectos	13	16	19		11		12
Subgerencia Jurídica					5		5
Total general	14	14	13	17	11	11	12

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de once días en el mes de septiembre a doce días en el mes de octubre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	2	4,45%
03 - SANTA FE	3	6,79%
08 - KENNEDY	1	2,37%
10 - ENGATIVA	3	6,61%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	4,48%
14 - LOS MARTIRES	3	6,75%
16 - PUENTE ARANDA	1	2,34%
(en blanco)	30	66,21%
Total general	45	100,00%

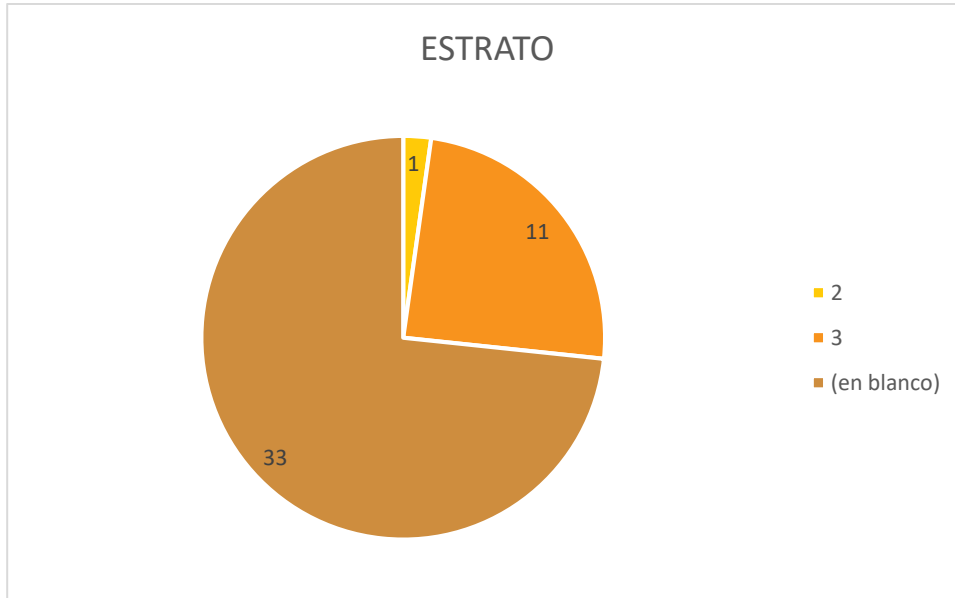


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 33,79% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajo el porcentaje de ciudadanos que ingreso la localidad. Santa Fe, Mártires y Engativá fueron las localidades que más enviaron peticiones.

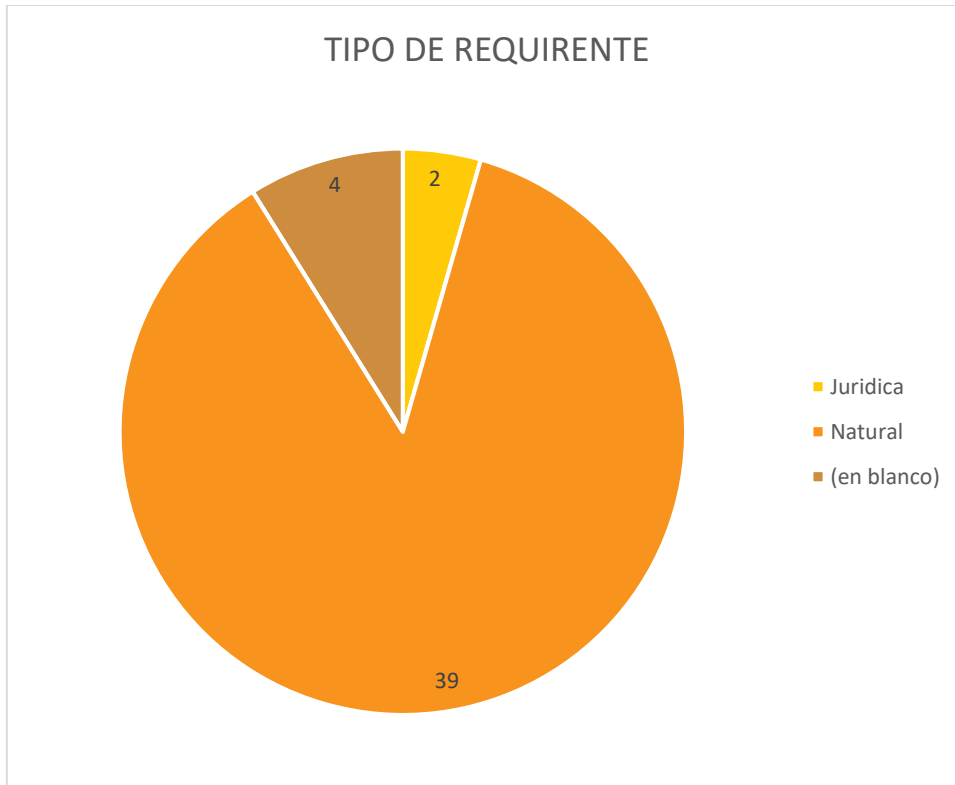
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	1	2,20%
3	11	24,05%
(en blanco)	33	73,75%
Total general	45	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 26,25% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3, sin embargo, existe un mayor número de peticionarios treinta y tres (33) que no registro su estrato.

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	4,49%
Natural	39	86,55%
(en blanco)	4	8,97%
Total general	45	100,00%



Análisis

Para este periodo el 86,55% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y nueve (39) requerimientos, el 4,49% (2) por persona jurídica y el 8,97% cuatro (4) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	41	91,04%
Anónimo	4	8,97%
Total general	45	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de octubre se registraron 45 derechos de petición, de los cuales se respondió el 53,33%, quedando pendiente de respuesta el 46,66% que se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 15,55% se trasladó a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de respuesta subió de 11 días en el mes de septiembre a 12 días en el mes de octubre.
- La Denuncia por acto de corrupción fue trasladada por competencia a la Secretaría de Gobierno, los dos reclamos fueron asignados a la Oficina de Gestión Social, uno se refería a la demora en el pago de la compensación, el segundo a inconformidad por el Proyecto El Rosario.
- En este mes se recibió, cuarenta y cinco (45) requerimientos. Así mismo, los traslados por competencia a otras entidades bajaron de dieciséis (16) peticiones en el mes de septiembre a siete en el mes de octubre.
- 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 Voto Nacional, así mismo solicitudes de información sobre el proyecto de renovación urbana Lote El Rosario.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Dirección de Gestión Contractual y Oficina de Gestión Social mejorar la oportunidad de estas.