



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

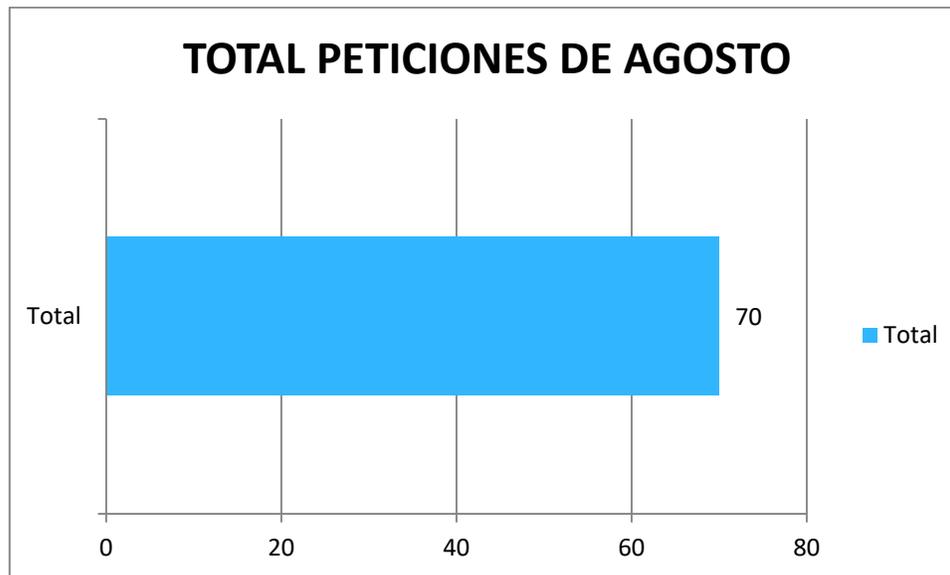
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS AGOSTO DE 2021

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS AGOSTO DE 2021

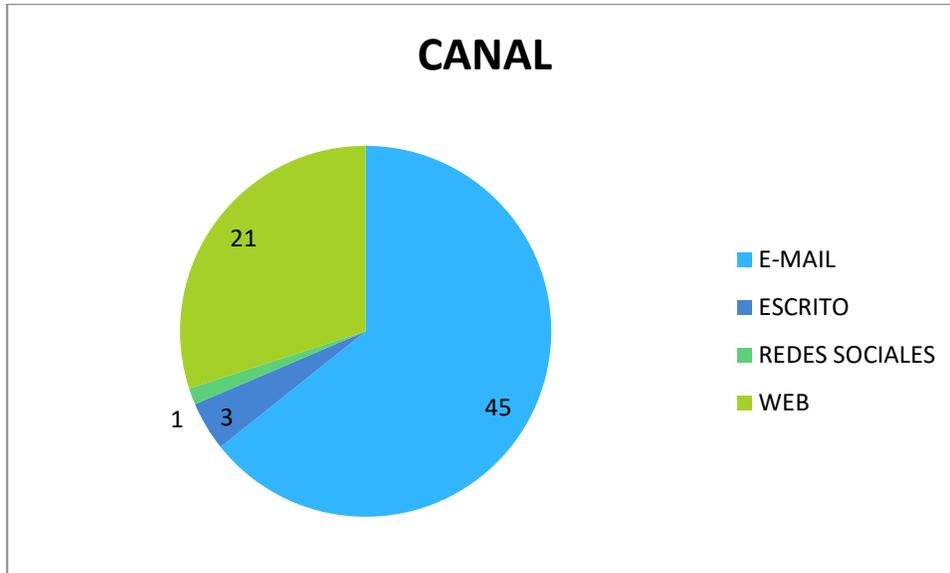


Análisis

Se recibieron setenta (70) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail cuarenta y cinco (45), por el canal web veintiuno, por redes sociales uno (1) y por el canal escrito tres (3).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	45	64,29%
ESCRITO	3	4,29%
REDES SOCIALES	1	1,43%
WEB	21	30,00%
Total general	70	100,00%



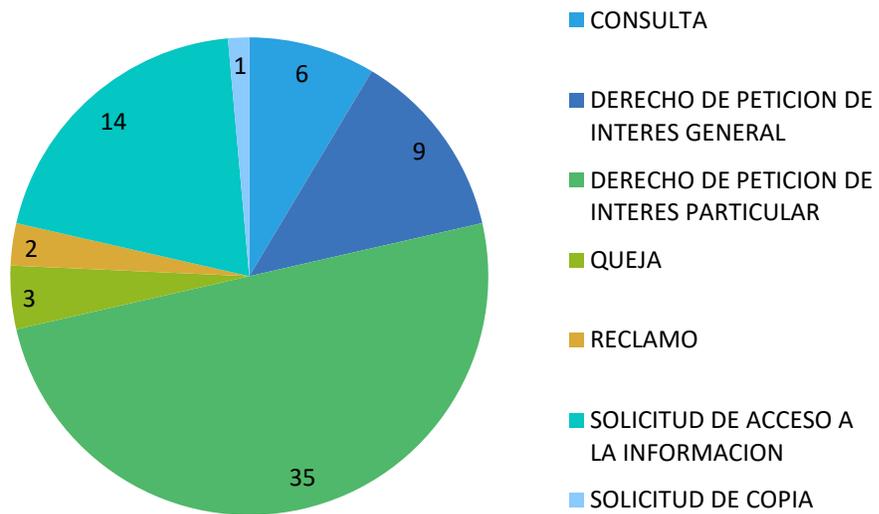
Análisis: Para el mes de agosto el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	6	8,81%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9	12,79%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	35	49,08%
QUEJA	3	4,28%
RECLAMO	2	2,84%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	20,70%
SOLICITUD DE COPIA	1	1,50%
Total general	70	100,00%



TIPOLOGIA



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	8	22,22%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	12	33,33%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	7	19,44%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	1	2,78%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	8,33%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	2,78%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	4	11,11%
Total general	36	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Atención y servicio a la ciudadanía, este se debe al aumento en peticiones sobre el Proyecto San Bernardo y Triangulo Bavaria.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDADES	TOTAL	PORCENTAJE
IDIGER	1	9,80%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	8,60%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	46,55%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	8,64%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	26,42%
Total general	11	100,00%

Análisis: Once (11) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de julio bajó 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 de Predios		2	2
Gerencia de Vivienda	1		1
Oficina de Atención a la Ciudadanía	22		22
Oficina de Gestión Social	1	1	2
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		1	1
Subgerencia de Gestión Corporativa	3	1	4
Subgerencia de Gestión Urbana	2		2
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	2		2
Total general	31	5	36

Análisis: De 70 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 44,29%, el 55,71% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIAS	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección de Predios		20		18	19
Gerencia de Vivienda			6		6
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1	1			1
Oficina de Gestión Social		4	22		13
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos				10	10
Subgerencia de Gestión Corporativa	15	5			10
Subgerencia de Gestión Urbana	14		6		10
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		4			4
Total general	9	2	11	14	5



Análisis:

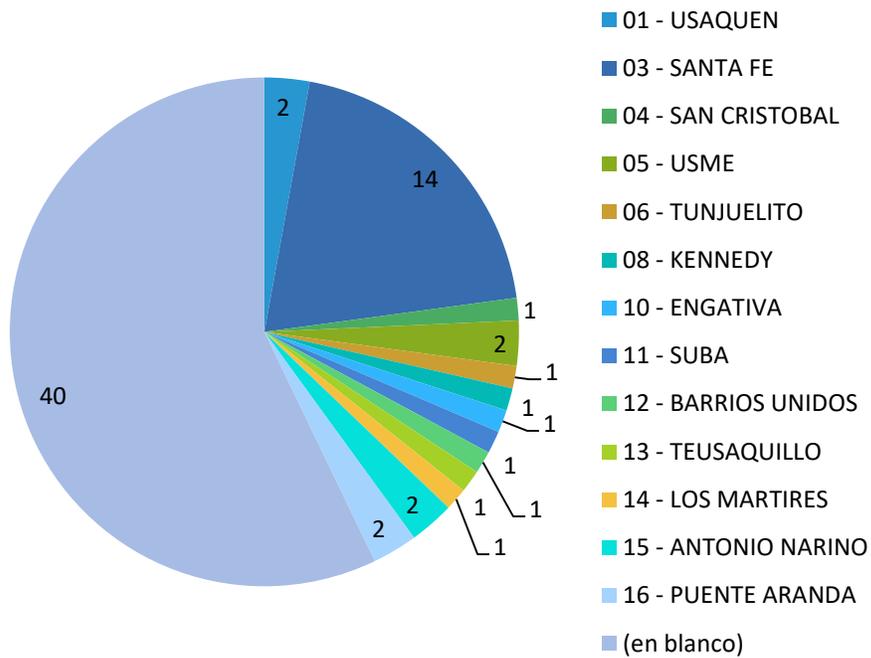
Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó de catorce días en el mes de julio a cinco días en el mes de agosto.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	2	2,89%
03 - SANTA FE	14	20,44%
04 - SAN CRISTOBAL	1	1,48%
05 - USME	2	2,90%
06 - TUNJUELITO	1	1,44%
08 - KENNEDY	1	1,37%
10 - ENGATIVA	1	1,37%
11 - SUBA	1	1,37%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	1,35%
13 - TEUSAQUILLO	1	1,54%
14 - LOS MARTIRES	1	1,40%
15 - ANTONIO NARINO	2	2,80%
16 - PUENTE ARANDA	2	2,95%
(en blanco)	40	56,70%
Total general	70	100,00%



LOCALIDAD



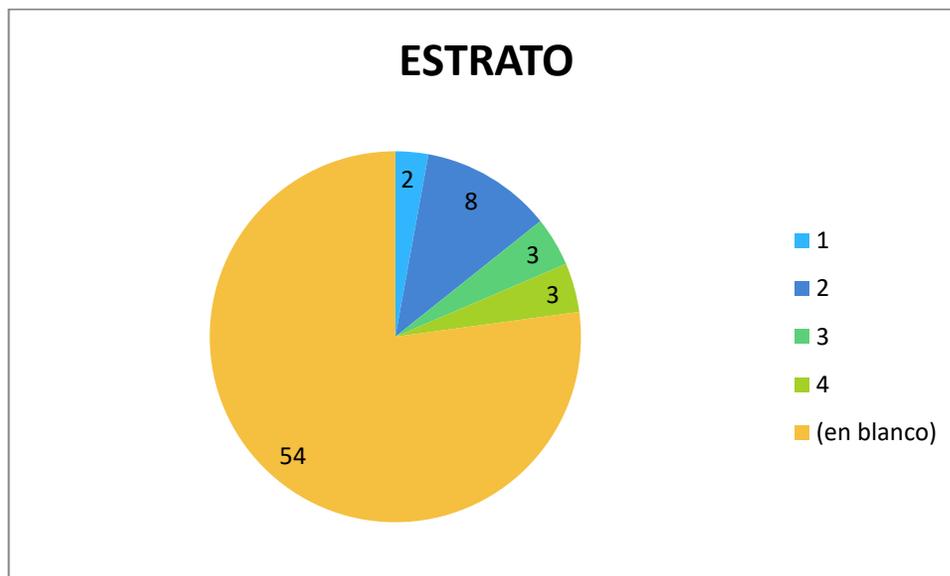
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 42,86% 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	2	2,98%
2	8	11,64%
3	3	4,48%
4	3	4,29%
(en blanco)	54	76,61%
Total general	70	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 23,39% de los ciudadanos registro su estrato.



TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	2,89%
Natural	62	88,48%
(en blanco)	6	8,63%
Total general	70	100,00%



Análisis

Para este periodo el 88,48% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con sesenta y dos (62) requerimientos, el 2,89% dos (2) ciudadanos se registraron como personas Jurídicas y seis (6) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	64	91,43%
Anónimo	6	8,57%
Total general	70	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de agosto se registraron setenta (70) derechos de petición, de los cuales se respondió el 44,29%, el 55,71% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Once peticiones se trasladaron a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajo, de catorce días en el mes de julio a cinco días en el mes de agosto, esto se debe en un gran porcentaje, a que las peticiones que entraron a la oficina de Atención al ciudadano, La Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos y la Gerencia de Vivienda fueron respondidas en corto tiempo y esto ayudo a bajar el promedio de días de gestión.
- En el ítem 3: Tipología, se relacionan tres quejas de las cuales dos (2) fueron trasladadas a la Secretaria de Gobierno y una (1) a la Secretaría de Ambiente; así mismo se relacionan dos (2) reclamos uno (1) fue trasladado a la Secretaria del Hábitat y el segundo fue trasladado a la Secretaria de Gobierno.
- En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de veinticinco (25) en el mes julio a setenta (70) en el mes de agosto, esto se debe a que el web services de la entidad relanzo nuevamente veintidós peticiones que habían ingresado en meses anteriores y a las cuales ya se les había dado respuesta, se les hizo una nota aclaratoria y se le subió nuevamente la respuesta, así mismo, se incrementaron las solicitudes de información de la ciudadanía preguntando por el avance del Proyecto San Bernardo y por la anotación de derecho de preferencia en los certificados de libertad de los predios en Triangulo Bavaria.
- 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, Triangulo Bavaria entre otros.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Dirección de Predios y Oficina de Gestión Social, mejorar la oportunidad de estas.