

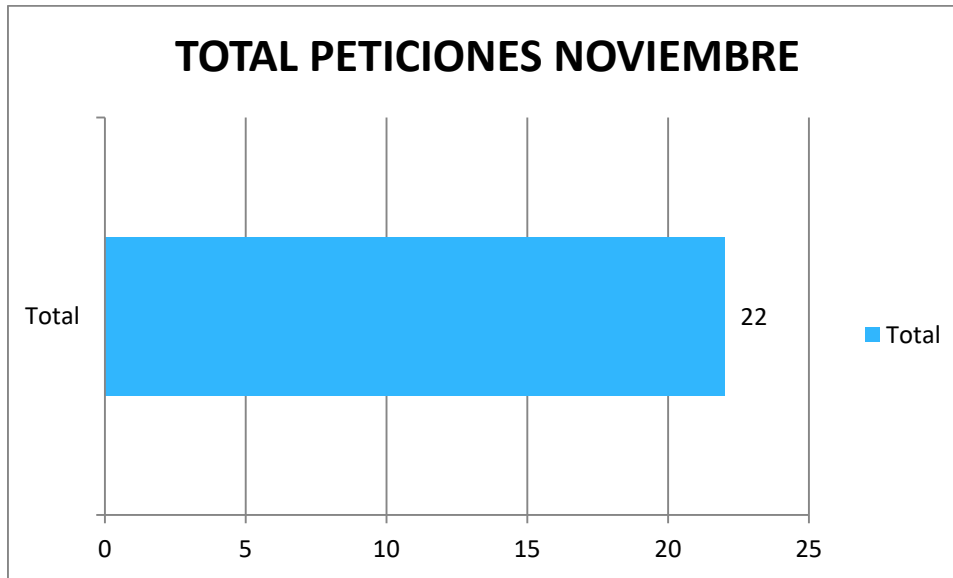
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2022

BOGOTÁ, D.C.

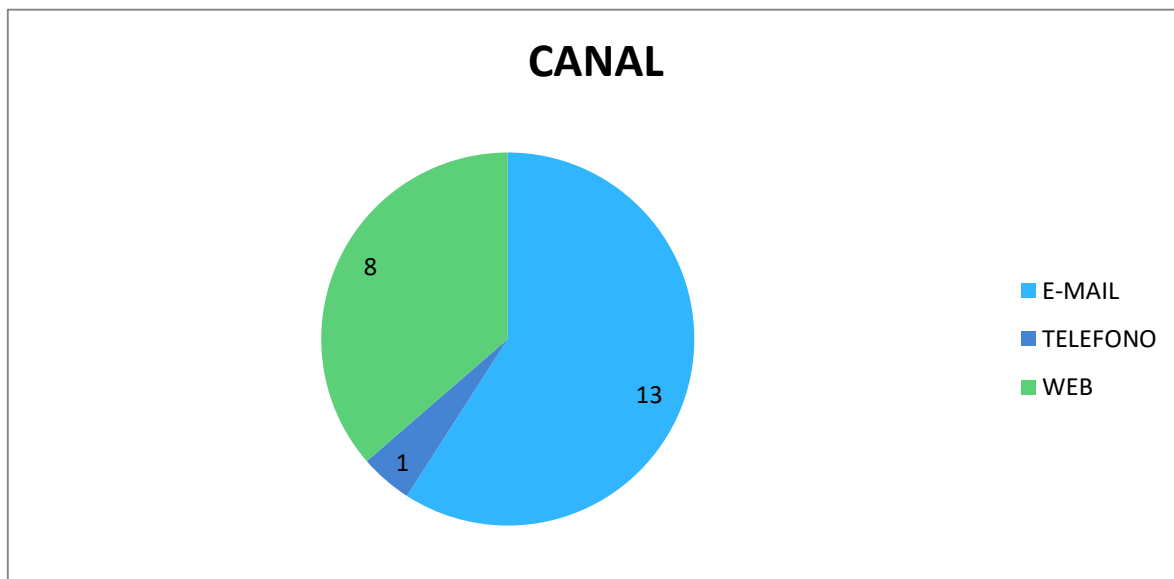
1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS NOVIEMBRE DE 2022



Análisis

Se recibieron veintidós (22) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail trece (13), por el canal telefónico uno (1), y por el canal web ocho (8).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

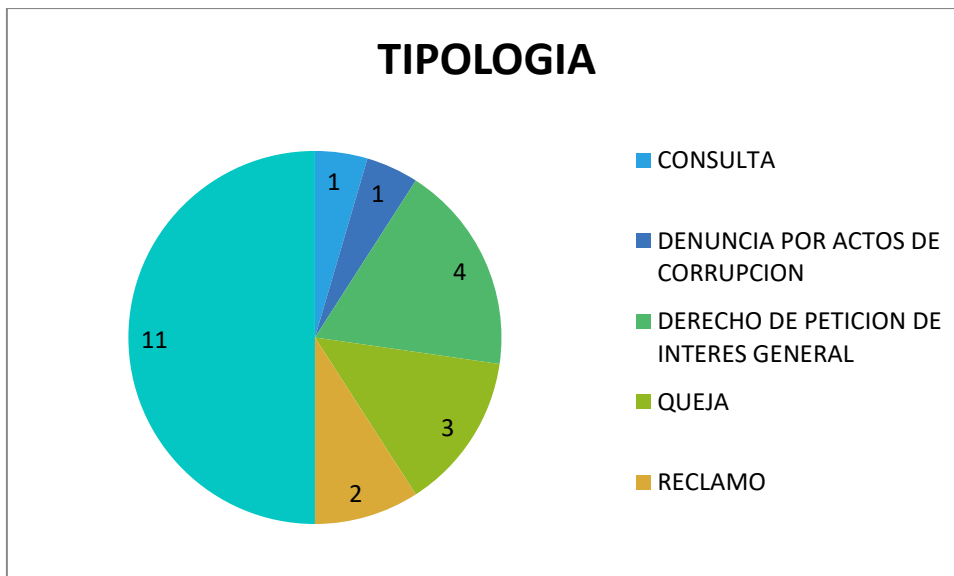


CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	13	59,26%
TELEFONO	1	4,43%
WEB	8	36,31%
Total general	22	100,00%

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

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	4,68%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	4,61%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	18,27%
QUEJA	3	13,35%
RECLAMO	2	9,38%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11	49,71%
Total general	22	100,00%



Análisis

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

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	5,61%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	4	21,71%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	10	56,63%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	5,46%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	5,30%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	5,28%
Total general	18	100,00%

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
PERSONERIA DE BOGOTA	1	12,93%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	38,18%
SECRETARIA DE SALUD	2	24,17%
TRANSMILENIO	2	24,71%
Total general	8	100,00%

Análisis: ocho (8) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de octubre subió el número de traslados.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo no se presentó ninguna petición con el subtema Veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	1	2	3
Dirección de Gestión Contractual		1	1
Dirección de predios	2		2
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	1	2
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	2	3
Subgerencia de Gestión Urbana	5	2	7
Total general	10	8	18

Análisis: De 22 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 45,45%, el 54,55% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

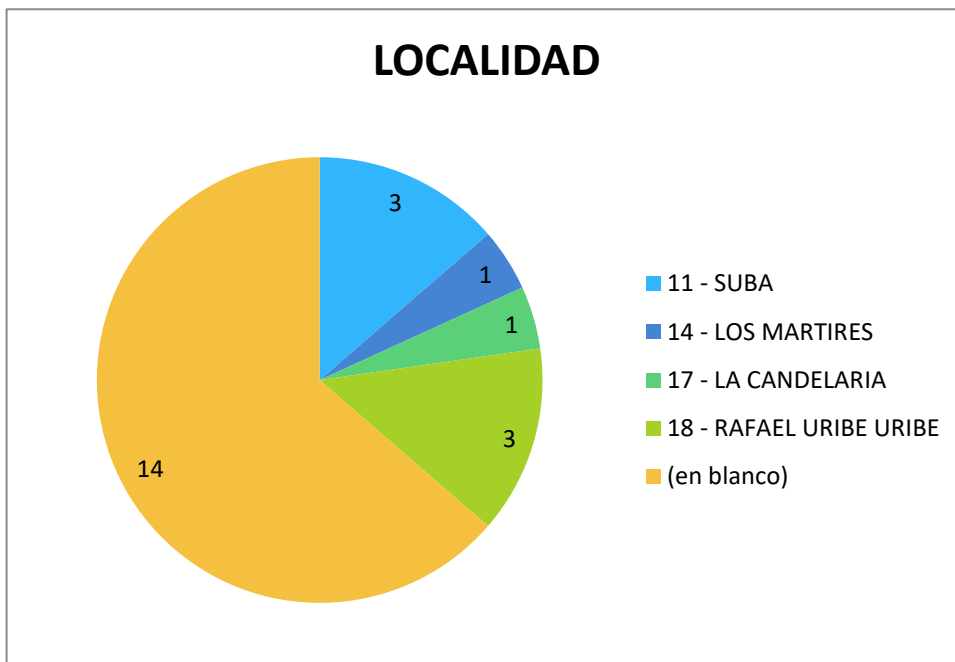
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección Comercial	11	6		7
Dirección de Gestión Contractual		6		6
Dirección de Predios			7	7
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			5	5
Subgerencia de Gestión Corporativa	5		7	6
Subgerencia de Gestión Urbana	6	2	7	6
Total general	7	5	7	6

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó de siete (7) días en el mes de octubre a seis (6) días en el mes de noviembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
11 - SUBA	3	13,64%
14 - LOS MARTIRES	1	4,26%
17 - LA CANDELARIA	1	4,37%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	13,50%
(en blanco)	14	64,23%
Total general	22	100,00%



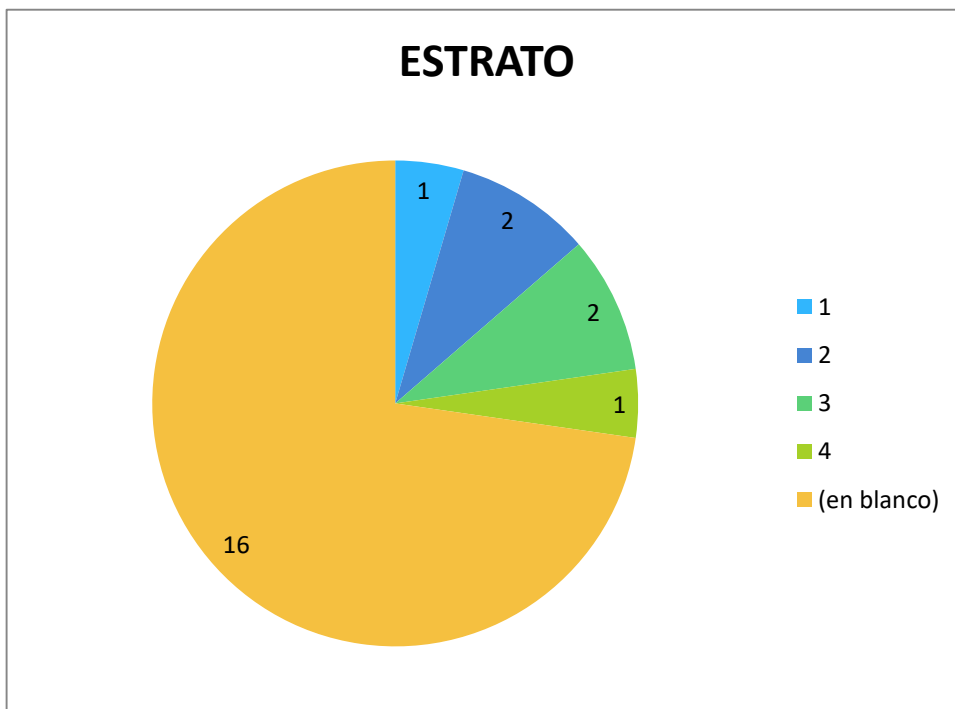
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 35,77% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Suba fue la localidad que más envió peticiones.

10.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	4,42%
2	2	8,86%
3	2	9,10%
4	1	4,53%
(en blanco)	16	73,09%
Total general	22	100,00%



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 26,91 % de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUERENTE

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	20	90,69%
(en blanco)	2	9,31%
Total general	22	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 90,69% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veinte (20) requerimientos, el 9,31% dos (2) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	20	90,69%
Anónimo	2	9,31%
Total general	22	100%



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de noviembre se registraron veintidós (22) derechos de petición, de los cuales se respondió el 45,45%, el 54,55% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

Ocho (8) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de octubre subió 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 bajo de siete (7) días en el mes de octubre a seis (6) días en el mes de noviembre.

En el ítem 3: Tipología: Se relaciona , tres (3) quejas las cuales fueron trasladadas por competencia a la Personería , a Transmilenio y a la Secretaría de Gobierno, y dos (2) reclamos, uno (1) fue trasladado a la Secretaría de Gobierno y el otro se asignó a la Subgerencia de Gestión Urbana el cual se encuentra dentro de los términos para su respuesta, se refiere a que no se encuentra de acuerdo con las prácticas desarrolladas por el equipo del Plan Parcial de la calle 24.

En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de treinta y tres (33) en el mes de octubre a veintidós (22) en el mes de noviembre, podría pensarse que 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, Voto Nacional, Cable san Cristobal, Plan Parcial Calle 24 entre otros.

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