



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

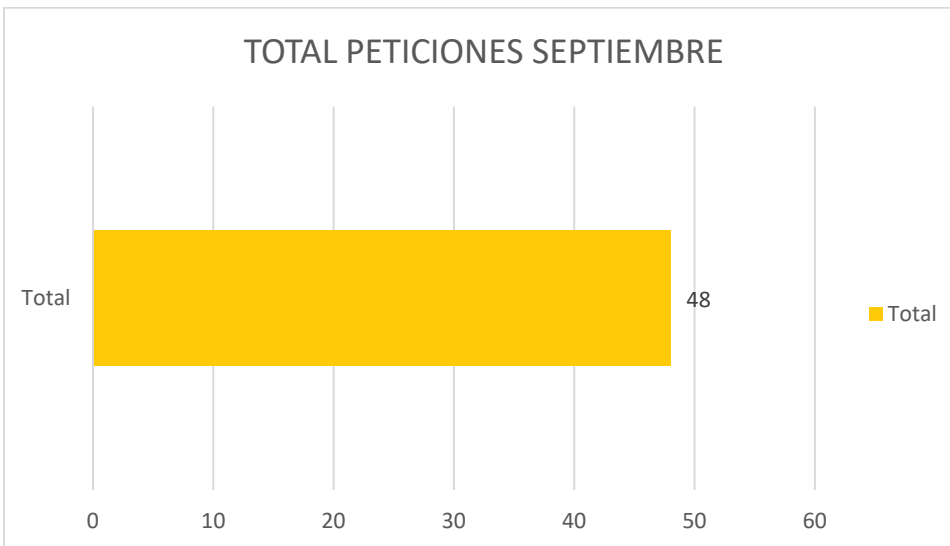
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2020

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS SEPTIEMBRE DE 2020



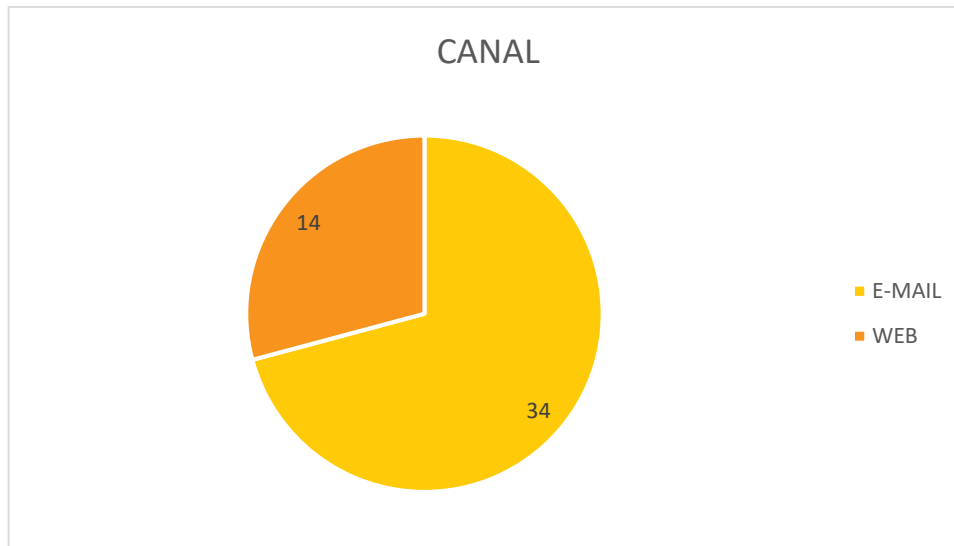
Análisis

Se recibieron cuarenta y ocho (48) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail treinta y cuatro (34) y por el canal web catorce (14).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

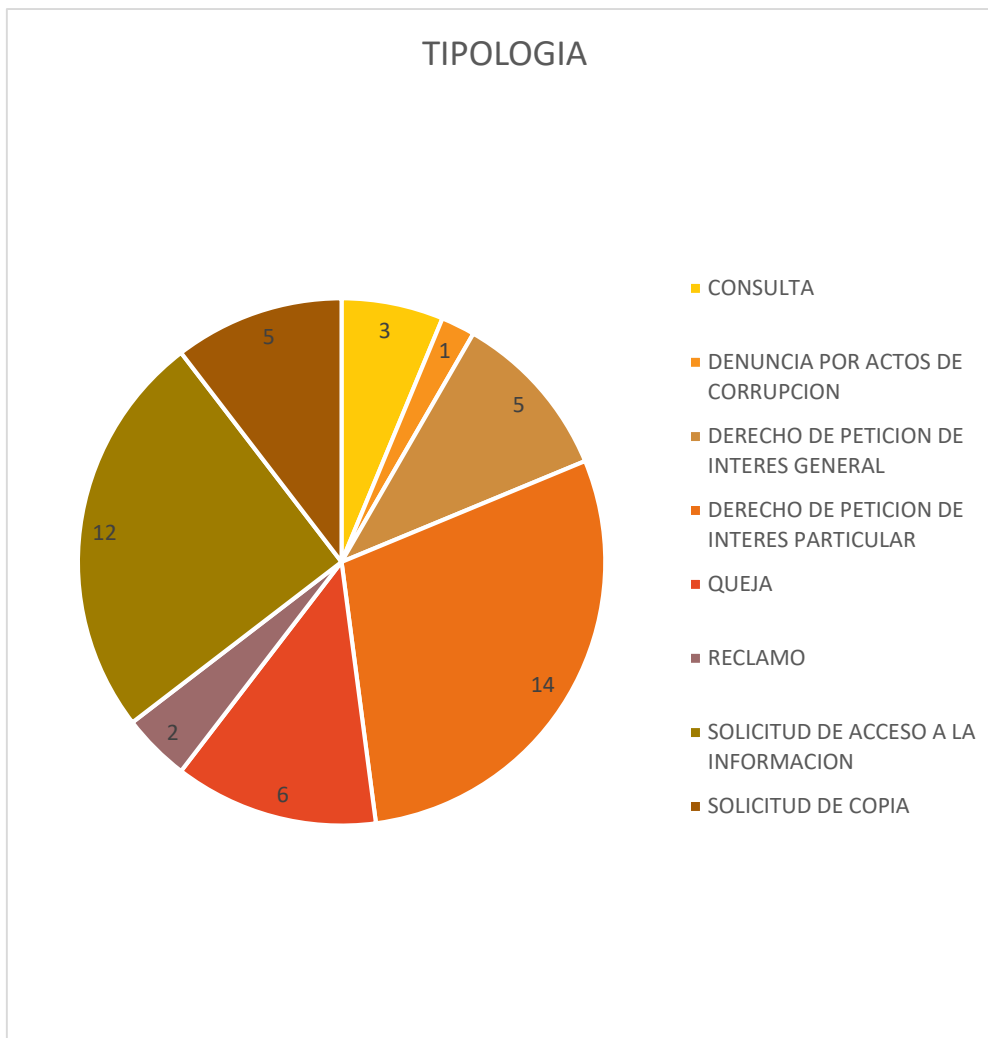
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	34	71,24%
WEB	14	28,76%
Total general	48	100,00%

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



3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	3	6,15%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2,20%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	10,18%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14	28,80%
QUEJA	6	12,54%
RECLAMO	2	3,82%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12	25,91%
SOLICITUD DE COPIA	5	10,41%
Total general	48	100,00%



Análisis

Para el mes de septiembre 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	3	6,76%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	7	16,54%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	5	11,24%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	12	27,89%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	5,48%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	6,86%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	2,47%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	10	22,77%
Total general	44	100,00%

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, tres quebradas, Bosa 601 entre otros, así mismo sobre los Proyectos de renovación urbana denominados Lote El Rosario y Alameda entre Parques.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	6,20%
IDU	2	12,35%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	5,86%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	37,45%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	6,74%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	5,59%
SECRETARIA DE SALUD	2	13,04%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	6,19%
SECRETARIA GENERAL	1	6,59%
Total general	16	100,00%



Análisis: Dieciséis (16) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de agosto 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 EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	2		2
Dirección de Gestión Contractual	4	5	9
Dirección de Predios	2	4	6
Gerencia de Vivienda	1	1	2
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	1	2
Subgerencia de Gestión Corporativa	6	3	9
Subgerencia de Gestión Urbana	2	1	3
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	1	6	7
Subgerencia Inmobiliaria	1		1
Subgerencia Jurídica		2	2
Total general	21	23	44

Análisis: De 48 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 43.75%, el 56.25% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

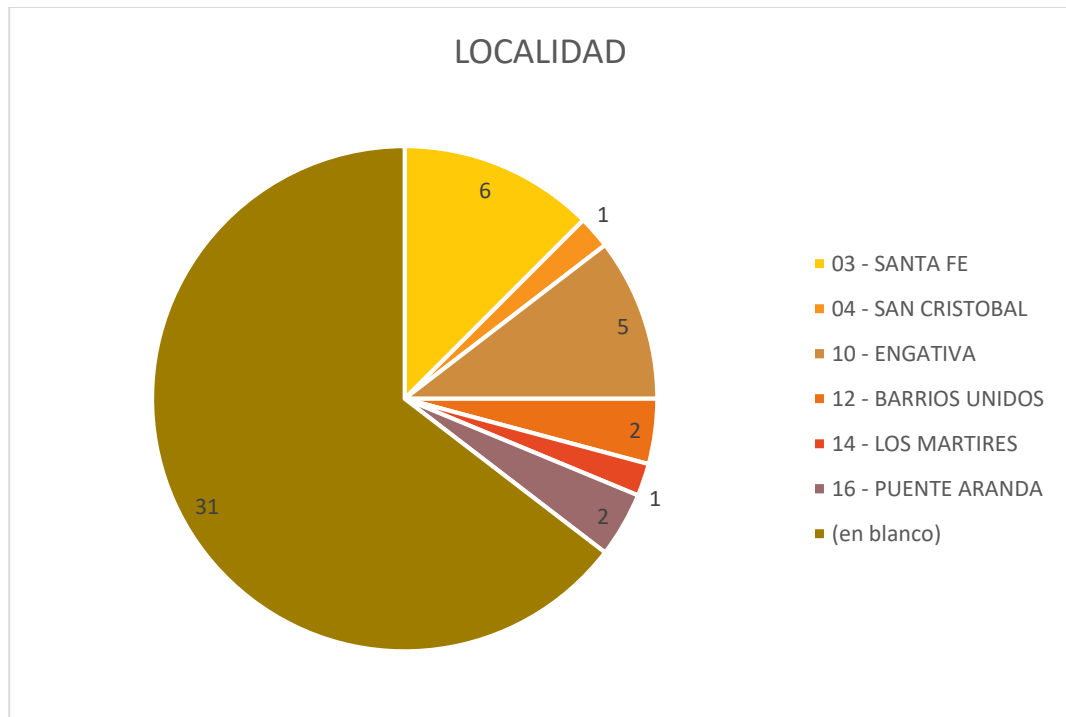
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Dirección Comercial		5	15				10
Dirección de Gestión Contractual		23	7		16		13
Dirección de Predios	24		19	10			17
GERENCIA DE VIVIENDA		15	4				10
Oficina de Atención a la Ciudadanía			1				1
Subgerencia Desarrollo de Proyectos		12		18			15
Subgerencia de Gestion Corporativa			7		9		7
Subgerencia de Gestion Urbana		7	3	4			5
Subgerencia de Planeacion y Administracion de Proyectos			12	9		8	9
Subgerencia inmobiliaria			17				17
Subgerencia Juridica		7	27				17
Total general	24	12	10	10	14	8	11

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó, de trece días en el mes de agosto a once días en el mes de septiembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	6	12,60%
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,20%
10 - ENGATIVA	5	10,31%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	4,19%
14 - LOS MARTIRES	1	2,12%
16 - PUENTE ARANDA	2	4,28%
(en blanco)	31	64,30%
Total general	48	100,00%

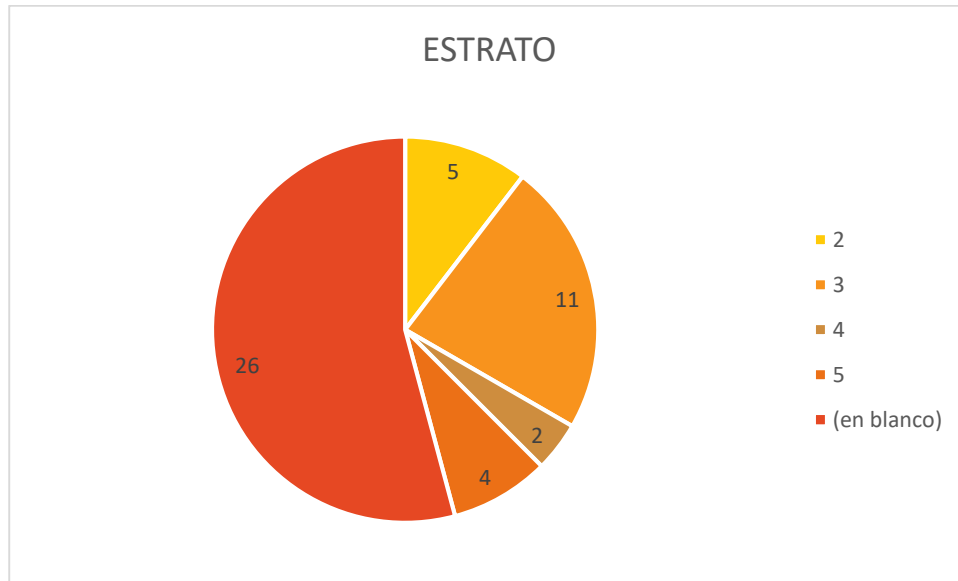


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 35,70% 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
2	5	10,30%
3	11	22,72%
4	2	4,16%
5	4	8,64%
(en blanco)	26	54,18%
Total general	48	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 45,82% 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 veintiséis (26) que no registro su estrato.

TIPO DE REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Juridica	1	1,94%
Natural	42	87,46%
(en blanco)	5	10,59%
Total general	48	100,00%



Análisis

Para este periodo el 87,46% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y dos (42) requerimientos, el 1,94% (1) por persona jurídica y el 10,59% cinco (5) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	43	89,40%
Anónimo	5	10,59%
Total general	48	100,00%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de septiembre se registraron 48 derechos de petición, de los cuales se respondió el 43,75%, el 33,33% se trasladó a otras entidades, quedando pendiente de respuesta el 22,92% que se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de respuesta bajó de 13 días en el mes de agosto a 11 días en el mes de septiembre.



- La Denuncia por acto de corrupción fue trasladada por competencia a la Secretaría Jurídica, tres quejas fueron trasladadas a la Secretaria de Gobierno, la cuarta se cerró por no competencia ya había sido asignada a la Secretaria de Gobierno entidad competente, la quinta fue trasladada a la Secretaria de Hacienda, la sexta se trasladó a la Secretaría General y la séptima a la Secretaría de Hábitat, los dos reclamos fueron trasladados a la Secretaria de Gobierno.
- En este mes se recibió la misma cantidad de requerimientos que en el mes de agosto, cuarenta y ocho (48). Así mismo, los traslados por competencia a otras entidades subieron de doce (12) a dieciséis (16) peticiones.
- 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, Usme tres Quebradas, así mismo solicitudes de información sobre proyectos de renovación urbana como Lote El Rosario y Alameda Entre Parques.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia Jurídica, Subgerencia Inmobiliaria y Dirección de Predios mejorar la oportunidad de estas.