



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

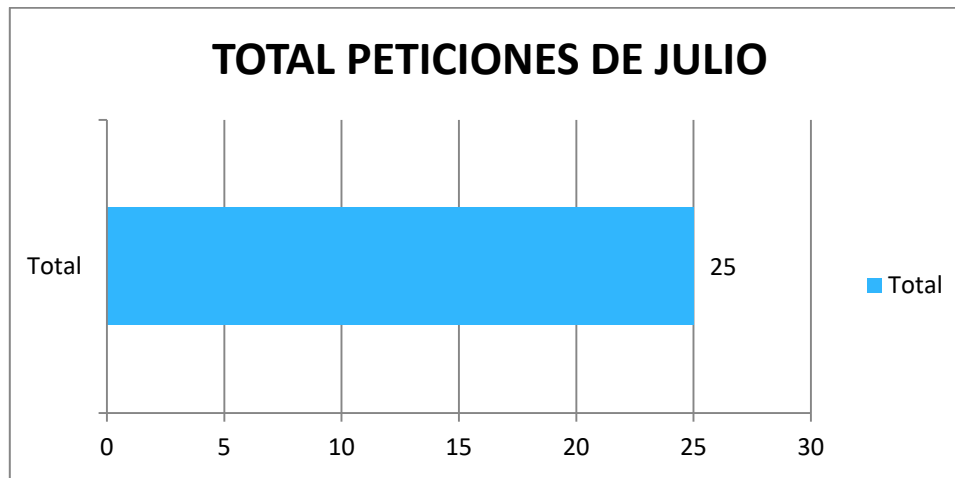
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JULIO DE 2021

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JULIO DE 2021

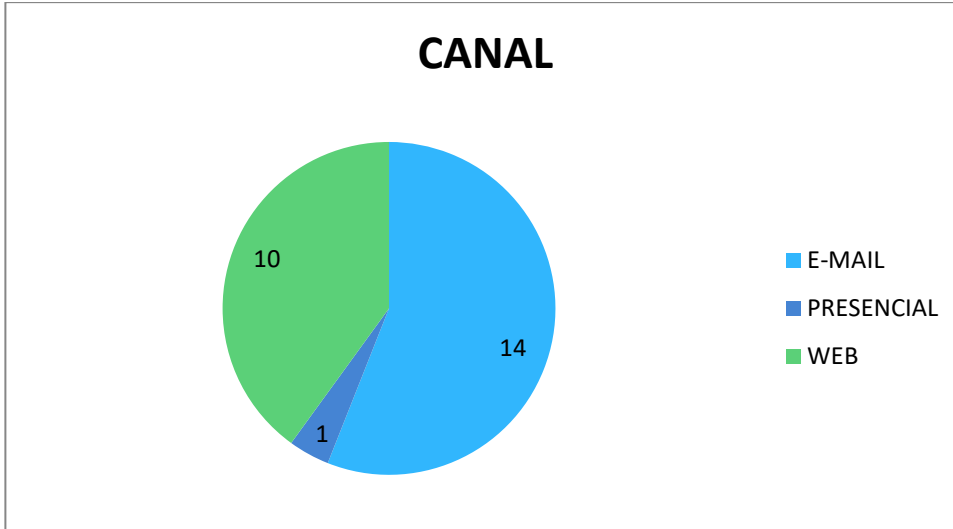


Análisis

Se recibieron veinticinco (25) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail catorce (14), por el canal web diez (10) y por el canal presencial uno (1).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	14	56,64%
PRESENCIAL	1	3,85%
WEB	10	39,51%
Total general	25	100,00%



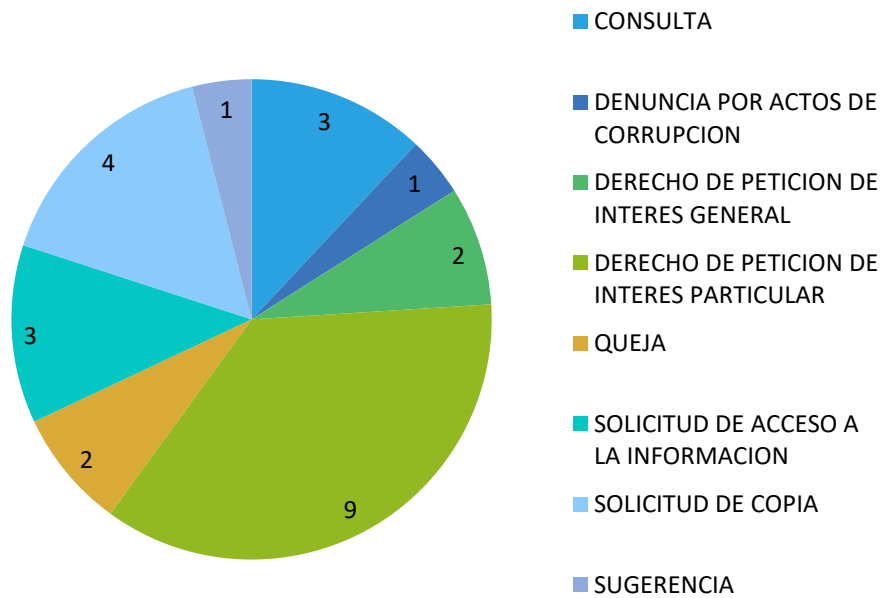
Análisis: Para el mes de julio el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	3	11,96%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	3,78%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	7,91%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9	36,16%
QUEJA	2	7,89%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	12,31%
SOLICITUD DE COPIA	4	16,27%
SUGERENCIA	1	3,73%
Total general	25	100,00%



TIPOLOGIA



Análisis

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



4. SUBTEMAS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	10	28,42%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	7	20,36%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	8	24,31%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	2	6,25%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	8,86%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	4	11,80%
Total general	34	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Administración, compra y adquisición de predios este se debe al aumento en peticiones sobre el Proyecto San Bernardo.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	8,65%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	41,36%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	16,67%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	16,56%
SECRETARIA GENERAL	1	8,49%
UAESP	1	8,27%
Total general	12	100,00%

Análisis: Doce (12) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de junio 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 Comercial	1	2	3
Dirección de Gestión Contractual	2	1	3
Dirección de Predios	3	10	13
Gerencia de Vivienda	2	2	4
Oficina de Gestión Social		1	1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		3	3
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	1	2
Subgerencia de Gestión Urbana	1	1	2
Subgerencia de Planeación y Administracion de Proyectos	1		1
Subgerencia inmobiliaria		2	2
Total general	11	23	34

Análisis: De 25 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 44%, el 56% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Dirección Comercial				7			7
Dirección De Gestión Contractual			10		15		13
Dirección de Predios			19	11			17
Gerencia de Vivienda	6			4			5



Oficina de Gestión Social			26				26
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		21	24	18			21
Subgerencia de Gestión Corporativa			29			14	22
Subgerencia de Gestión Urbana				17	2		10
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	8						8
Subgerencia inmobiliaria			26	6			16
Total general	7	21	21	9	10	14	14

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta se mantuvo igual, catorce días en el mes de junio, y catorce días en el mes de julio.

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

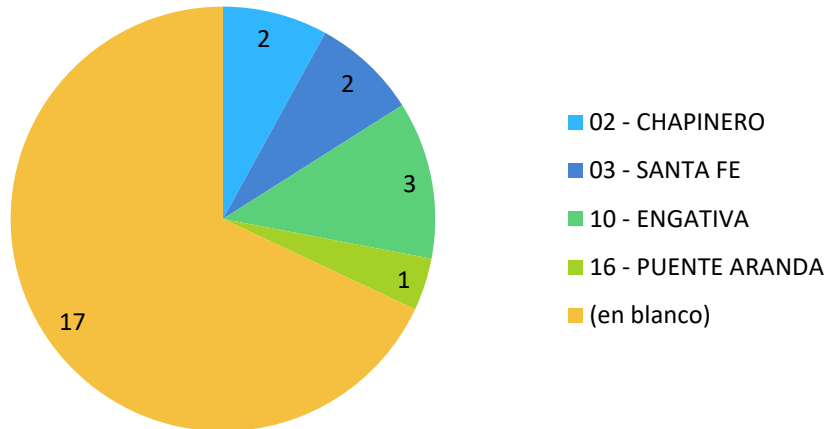
LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	2	7,75%
03 - SANTA FE	2	8,30%
10 - ENGATIVA	3	11,85%
16 - PUENTE ARANDA	1	3,98%
(en blanco)	17	68,13%
Total general	25	100,00%

Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 31,87% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Engativá fue la localidad que más envió peticiones.

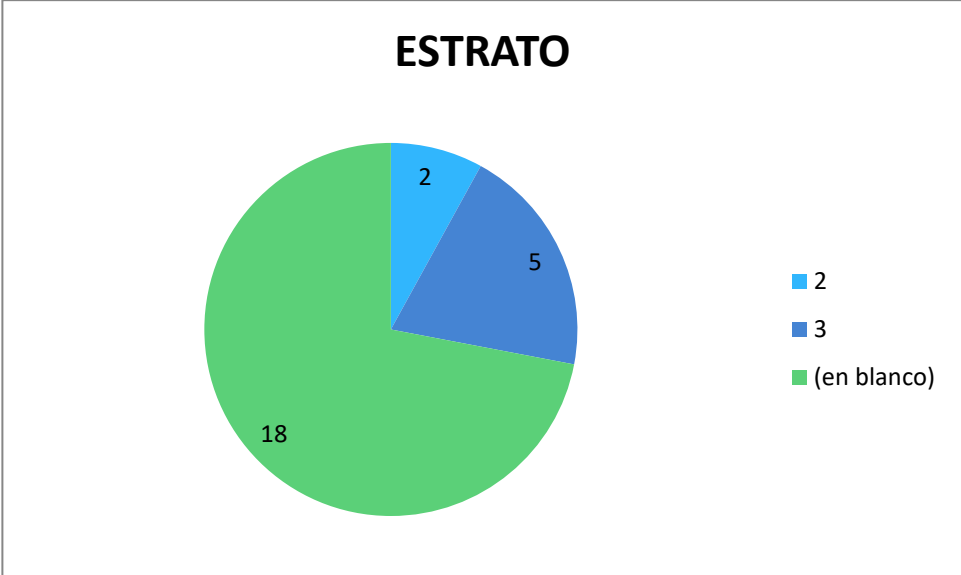


LOCALIDAD



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
2	2	7,96%
3	5	19,83%
(en blanco)	18	72,21%
Total general	25	100,00%



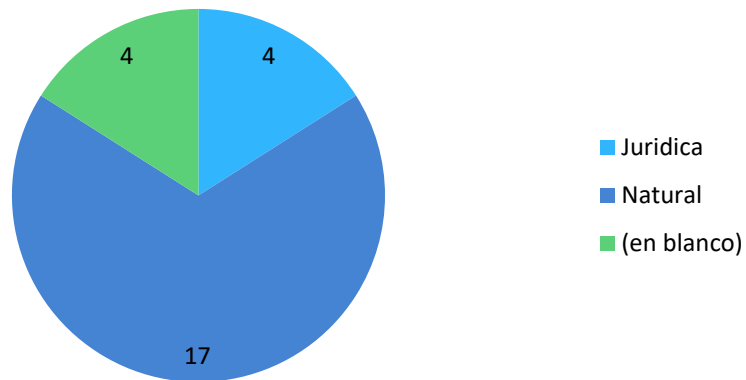
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 27,79% de los ciudadanos registro su estrato.

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	4	15,85%
Natural	17	68,43%
(en blanco)	4	15,72%
Total general	25	100,00%



TIPO DEL REQUERENTE



Análisis

Para este periodo el 68,43% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con diecisiete (17) requerimientos, el 15,85% cuatro (4) ciudadanos se registraron como personas Jurídicas y cuatro (4) ciudadanos se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	21	84,28%
Anónimo	4	15,72%
Total general	25	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de julio se registraron veinticinco (25) derechos de petición, de los cuales se respondió el 44%, el 56% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 48% se trasladó a otras entidades.
- Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta se mantuvo igual, catorce días en el mes de junio y catorce días en el mes de julio.
- En el ítem 3: se relacionan una denuncia por actos de corrupción, la cual fue trasladada por competencia a la Secretaria de Gobierno y dos quejas las cuales a su vez fueron trasladadas a la Secretaria de Gobierno.
- En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y uno (41) en el mes de junio a veinticinco (25) en el mes julio, en su mayoría solicitan información sobre el proyecto de San Bernardo. Podría pensarse que hubo disminución en las peticiones porque se ha informado que se corrió el tiempo para el desarrollo de los proyectos a consecuencia de la emergencia sanitaria por el Covid 19. Así mismo, porque en lo que respecta al proyecto San Bernardo, la competencia de la entidad es la adquisición de predios, este proceso se encuentra en su etapa final.
- 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, Tres Quebradas y Cinemateca Distrital.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Oficina de Gestión Social y Subgerencia de Gestión Corporativa, mejorar la oportunidad de estas.