



**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ**

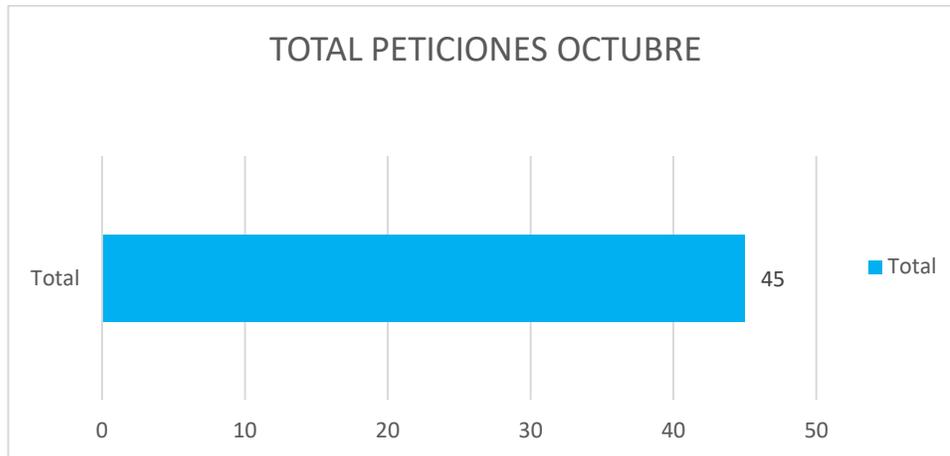
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS OCTUBRE DE 2020**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS OCTUBRE DE 2020



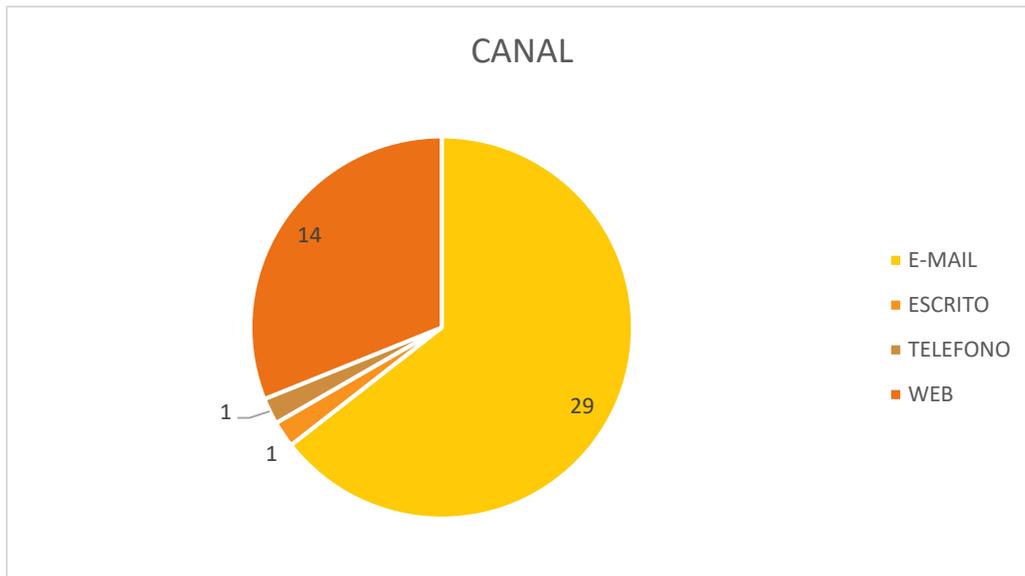
### Análisis

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

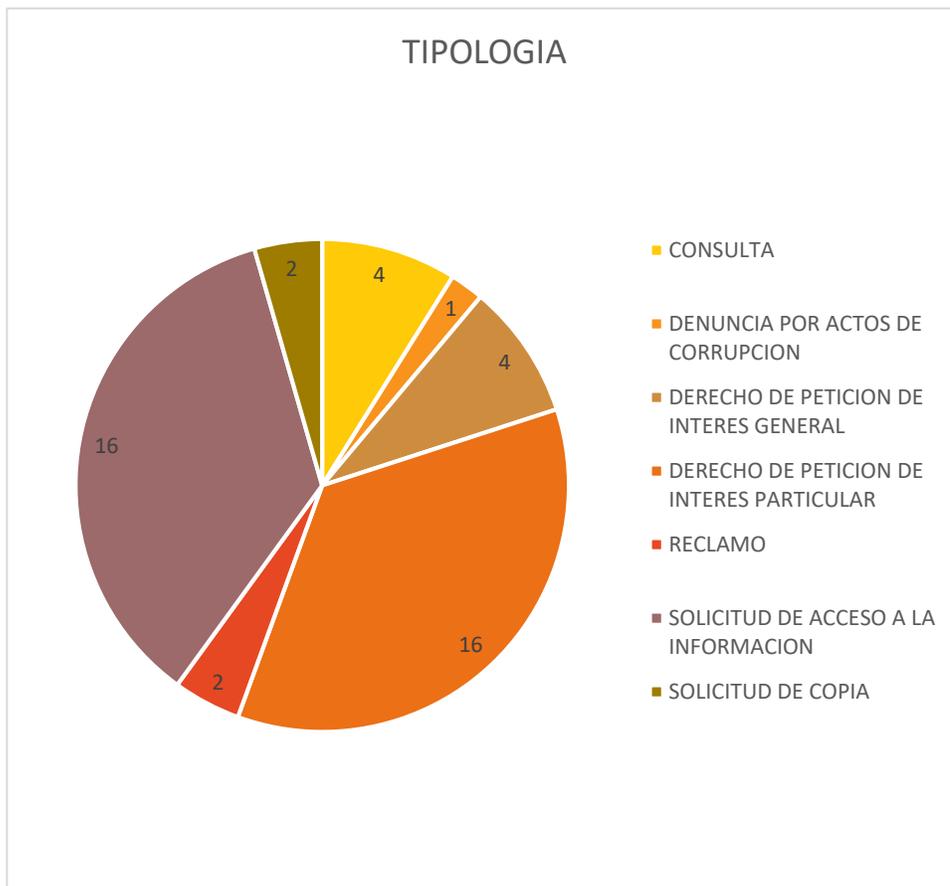
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	29	64,35%
ESCRITO	1	2,33%
TELEFONO	1	2,32%
WEB	14	31,00%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

**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%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



### 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 PREDIOS	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%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

#### 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%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**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
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>48</b>

**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.

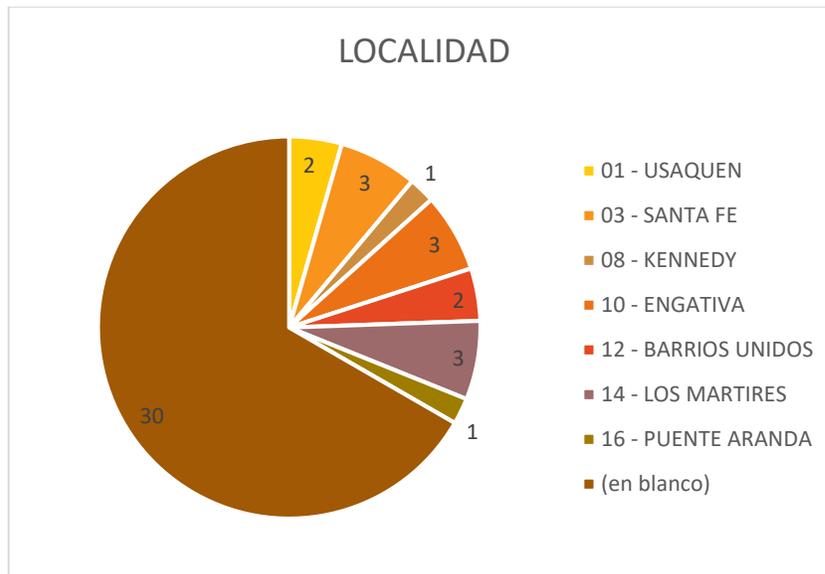
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	SOLICITUD COPIA	Total general
Dirección Comercial			7,5				8
Dirección de Gestión de Contractual	28		27		17	15	21
Dirección de Predios		18	5		14	10	12
Gerencia de Vivienda		9	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
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>12</b>

### 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%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

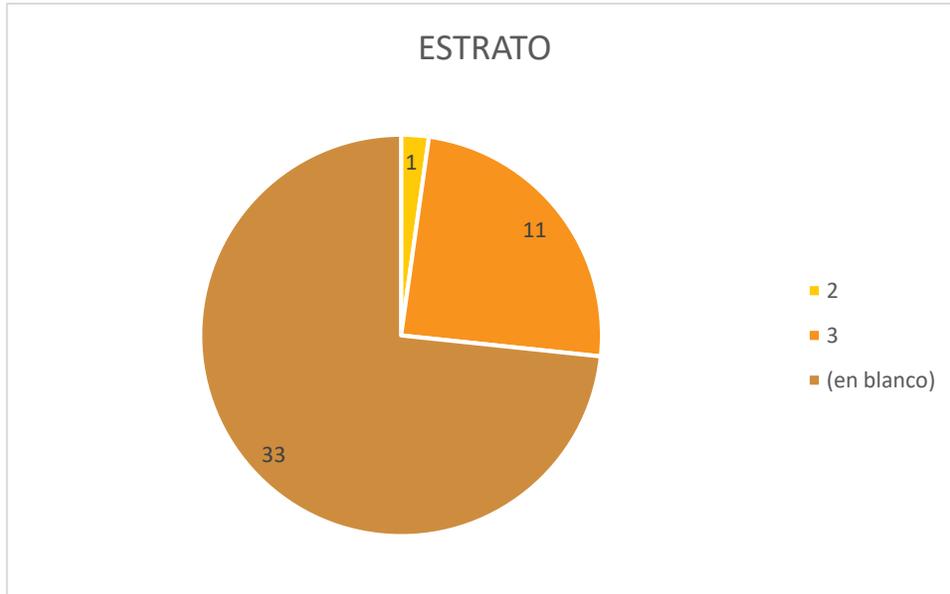


**Análisis:**

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.

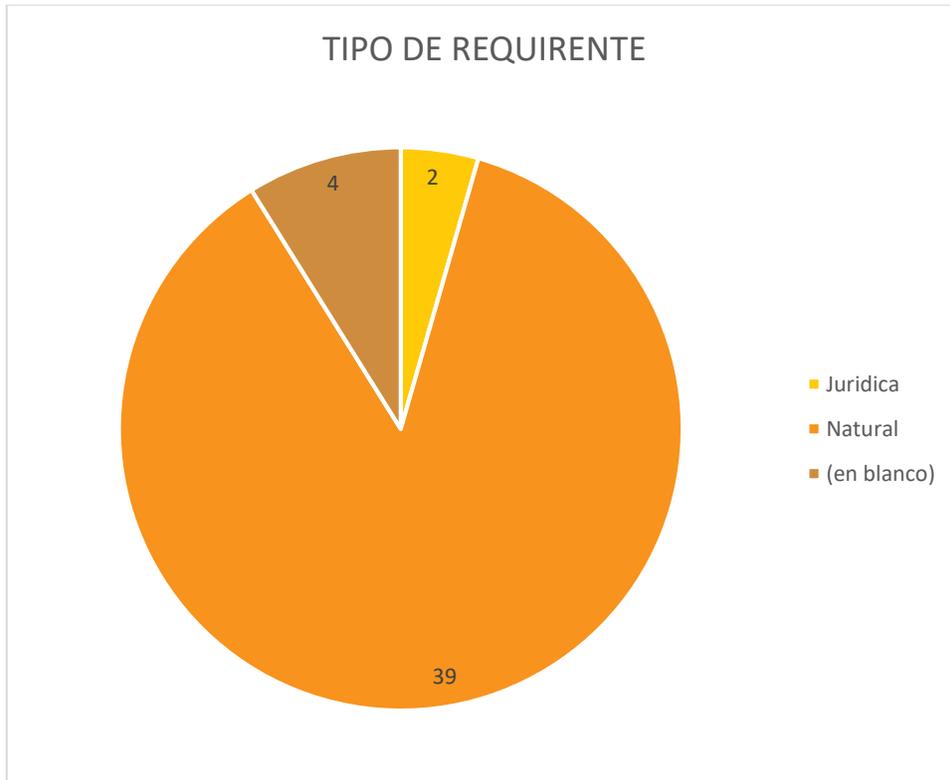
**10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE**

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



**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%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



**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 REQUINENTE**

CALIDAD DEL REQUINENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	41	91,04%
Anónimo	4	8,97%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



## 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.