



**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

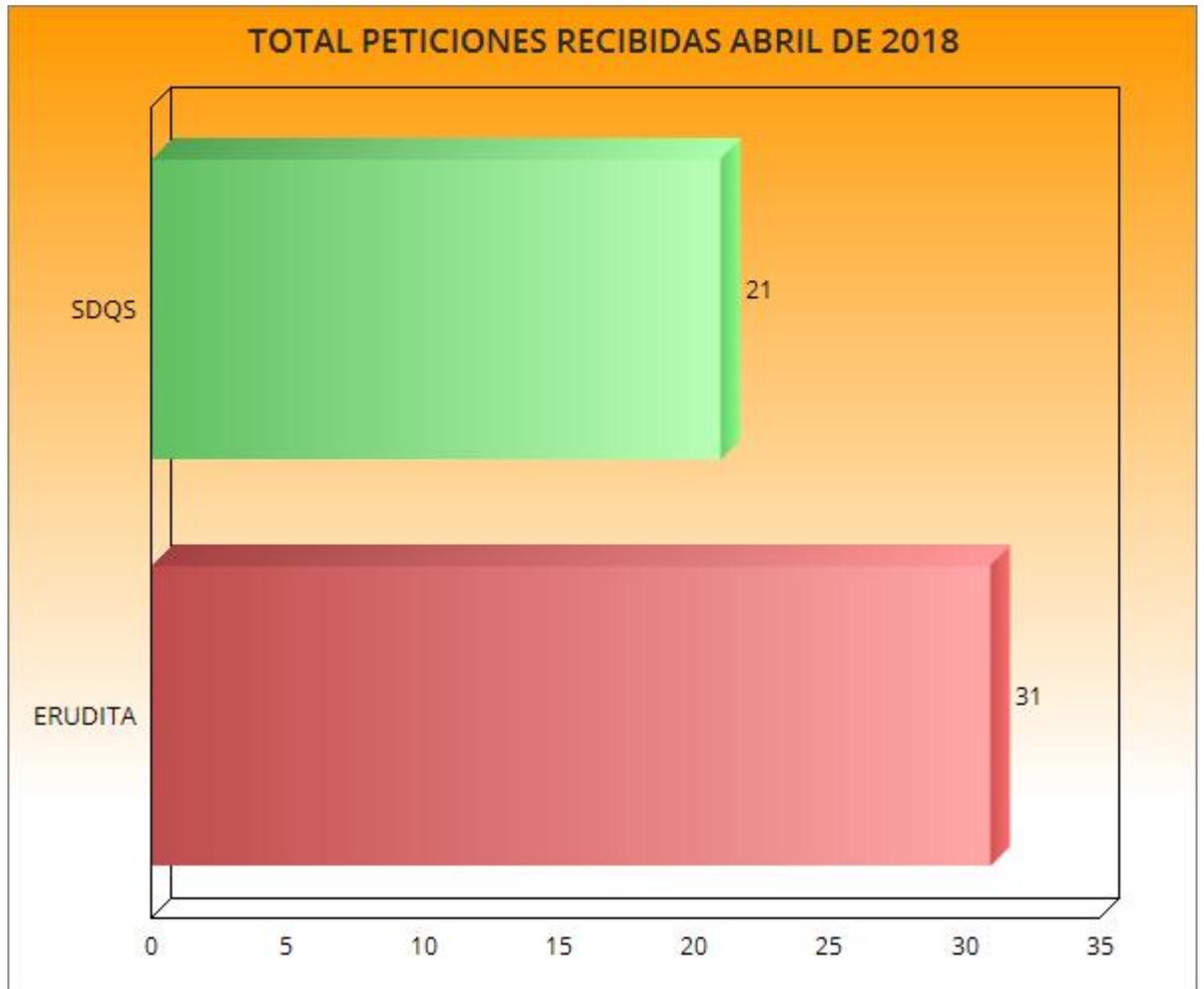
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS ABRIL DE 2018**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ABRIL DE 2018



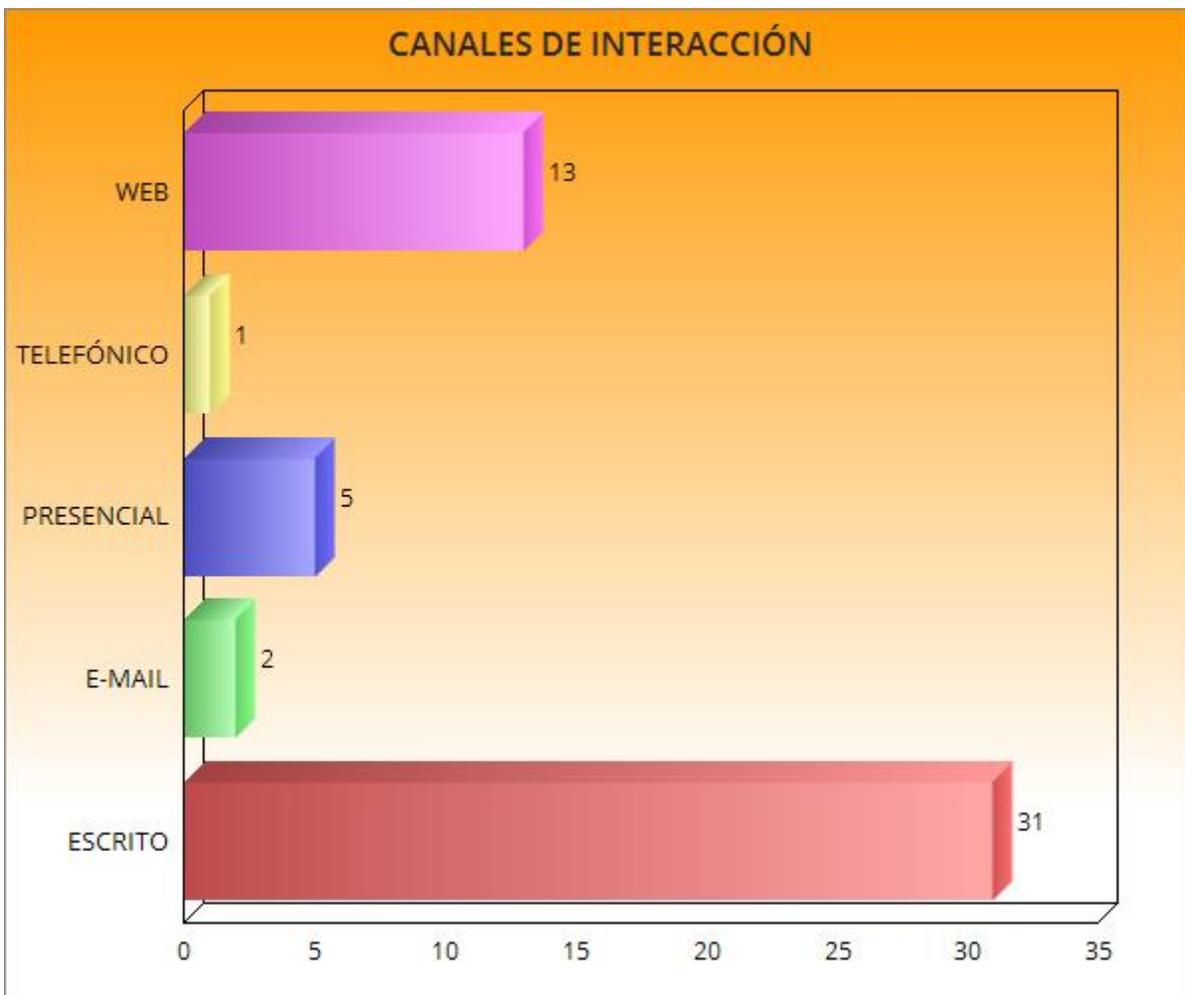
### Análisis

Se recibieron 52 peticiones de las cuales 21 ingresaron por los canales presencial, e-mail, telefónico y web, 31 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



## 1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
Escrito	31	59,62%
E-mail	2	3,85%
Presencial	5	9,62%
Telefónico	1	1,92%
Web	13	25,00%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

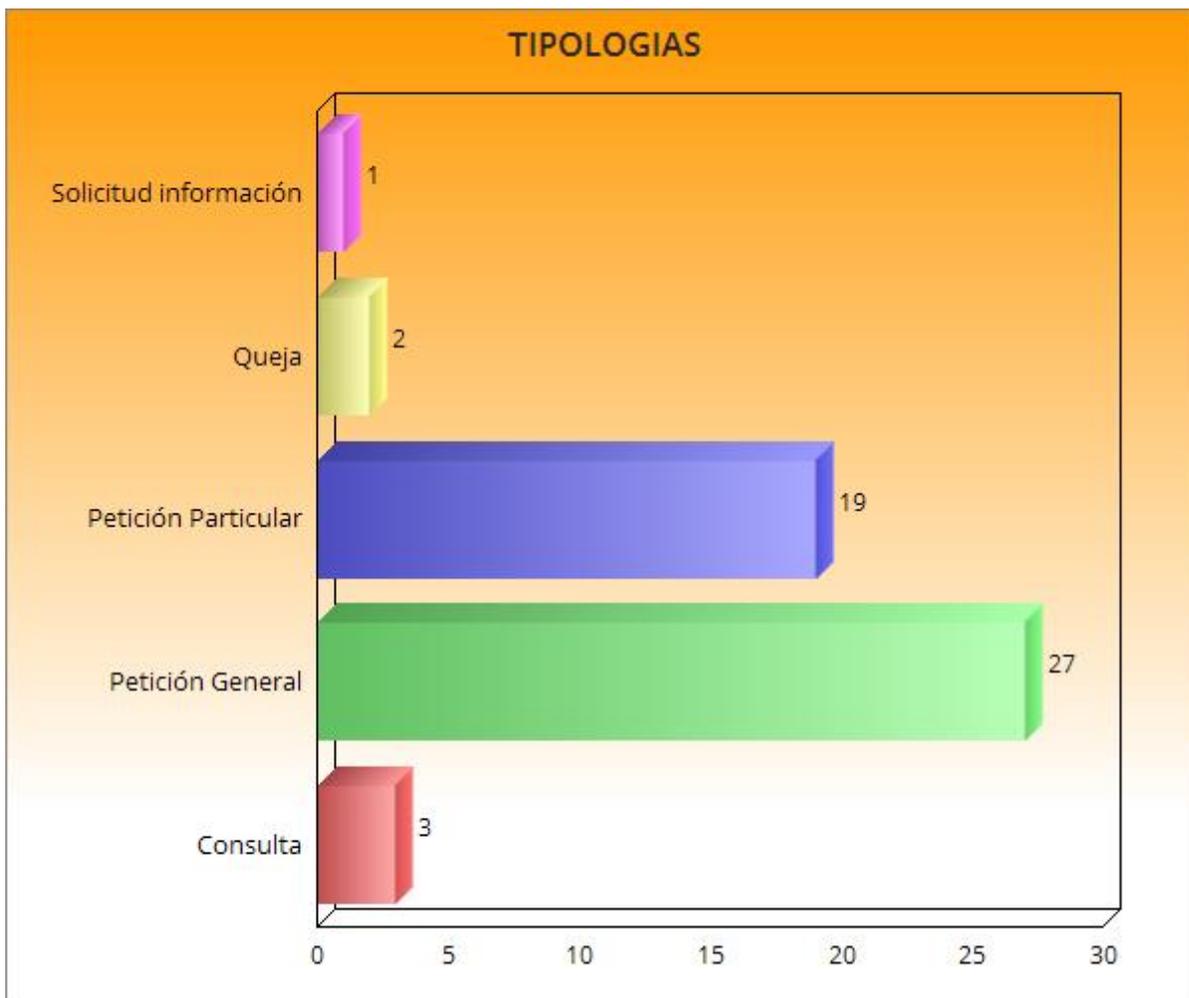




## Análisis

El canal escrito representa el 59,62% del total de peticiones registradas en el mes de abril, al igual que el canal web con el 25% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

## 3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	3	5,77%
Petición interés general	27	51,92%
Petición interés particular	19	36,54%
Queja	2	3,85%
Solicitud información	1	1,92%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

#### Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés general” con un 51,92% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, en su mayoría peticiones de la comunidad del Edén; en cuanto a las quejas una fue trasladada a la Unidad de Mantenimiento Vial y la otra a la Superintendencia de Notariado y Registro por competencia.

#### 4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Atención y servicio a la ciudadanía	4	7,69%
Banco de Programas y Proyectos	32	61,54%
Gestión Jurídica	5	9,62%
Obras de urbanismo	1	1,92%
Proceso de compra y adquisición de predios	2	3,85%
Temas administrativos y financieros	2	3,85%
Traslado por no competencia	6	11,54%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 61,54%, de este el 42,31% se refiere al Proyecto El Edén el Descanso

#### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDU	1	1,92%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1,92%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	3,85%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	1,92%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	1,92%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>6</b>	<b>11,54%</b>

\* De las 52 PQRS recibidas, 6 fueron trasladadas por no competencia, lo que corresponde a un 11,54% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo.

#### 6. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad no se registró ninguna petición referente a Veedurías ciudadanas.



## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	2	0	0%
GERENCIA DE VIVIENDA	2	0	0%
IDU	1	1	1,92%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	3	3	5,77%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	1,92%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	2	3,85%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	1,92%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	1	1,92%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	1	0	0%
SUBGERENCIA JURÍDICA	1	1	1,92%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	26	25	48,08%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	5	5	9,62%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	1	1,92%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	1	1,92%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	<b>80,77%</b>



Análisis: Durante el mes de abril se recibieron 52 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 42 es decir el 80,77%, quedando pendiente de respuesta el 19,23%

### PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
GERENCIA DE VIVIENDA	1	1	6,25%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	3	18,75%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	6,25%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	1	1	6,25%
SUBGERENCIA JURÍDICA	5	5	31,25%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	5	5	31,25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 58 requerimientos, de las cuales 42 peticiones corresponden al mes de abril y 16 peticiones al mes de marzo de 2018, cerrando el 100% de las peticiones que ingresaron en el periodo anterior.

### 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar las peticiones.



DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	#. Solicitudes de información	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerecias
<b>Términos legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>10 días</b>	<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>30 días</b>	<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>10 días</b>	<b>15 días</b>
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	-	-	1	-	-
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	-	2	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	1	-	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	1	1	-	-
IDU	-	-	-	-	-	1	-	-
OFC. ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	1	2	-	-
OFC. DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-	1	-	-	-
SEC. DE GOBIERNO	-	-	-	-	1	1	-	-
SEC. DE HABITAT	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBG.DESARROLLO O PROYECTOS	-	-	-	-	1	-	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	-	2	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	-	-	-	1	22	3	-	-
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	1	-	-	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1	-	-	1	-	3	-	-
SUP. NOTARIADO REGISTRO	-	-	1	-	-	-	-	-
UNIDAD MANTENIM. VIAL	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**Análisis:**

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de abril fue de 10 días.

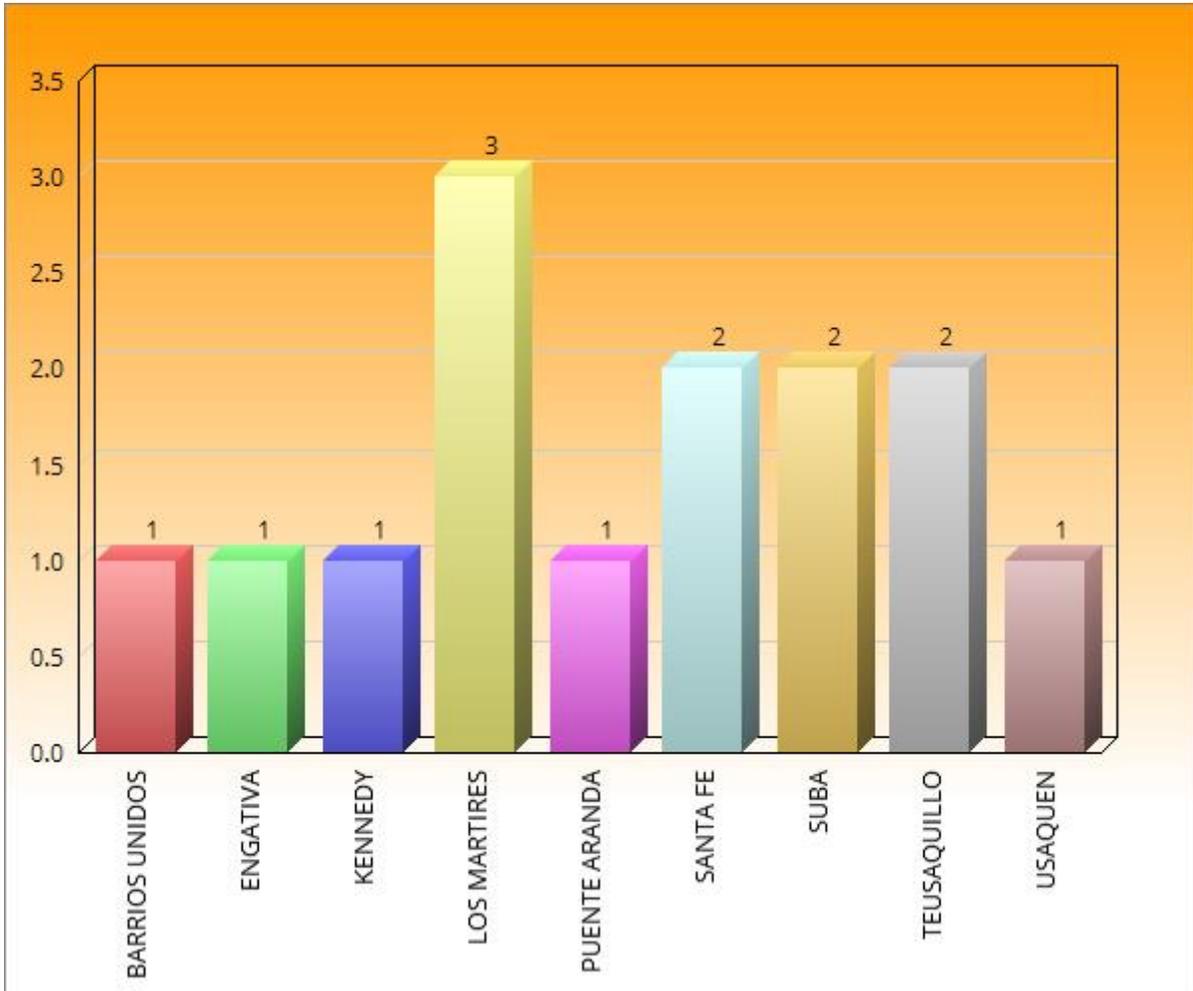
En el siguiente cuadro se relaciona el tiempo promedio utilizado por cada dependencia para dar respuestas.

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	12 días
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	14 días
GERENCIA DE VIVIENDA	12 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Mismo día
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	13 días
SUBGERENCIA GESTIÓN CORPORATIVA	13 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	13 días
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	6 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	2 días
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	5 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas este periodo fue de 10 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, la Subgerencia de Gestión Corporativa y la Subgerencia de Gestión Urbana con 13 días, se recomienda a estas áreas mejorar la oportunidad de estas.



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

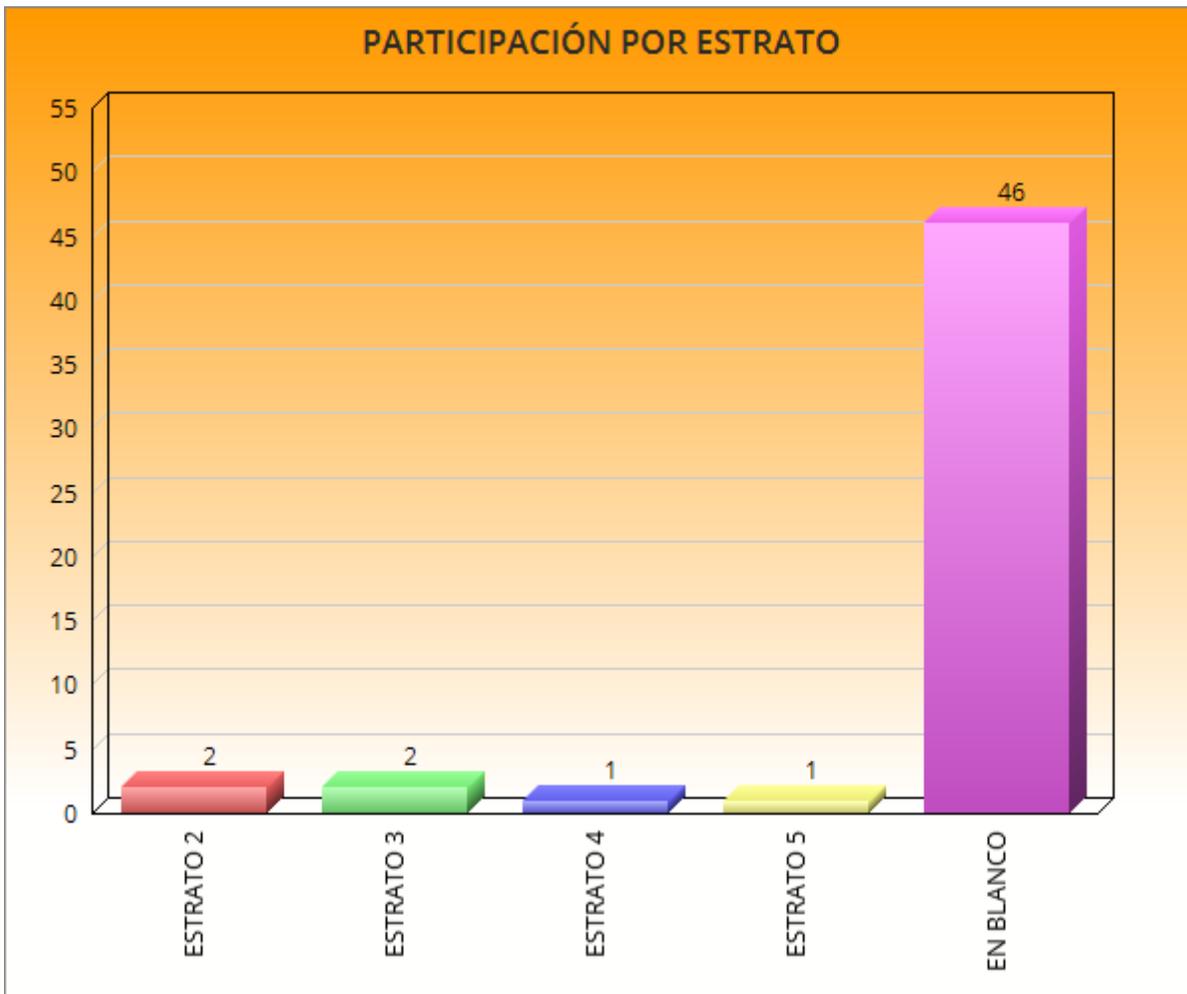


### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, solo el 26,92% de los ciudadanos registro la localidad.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

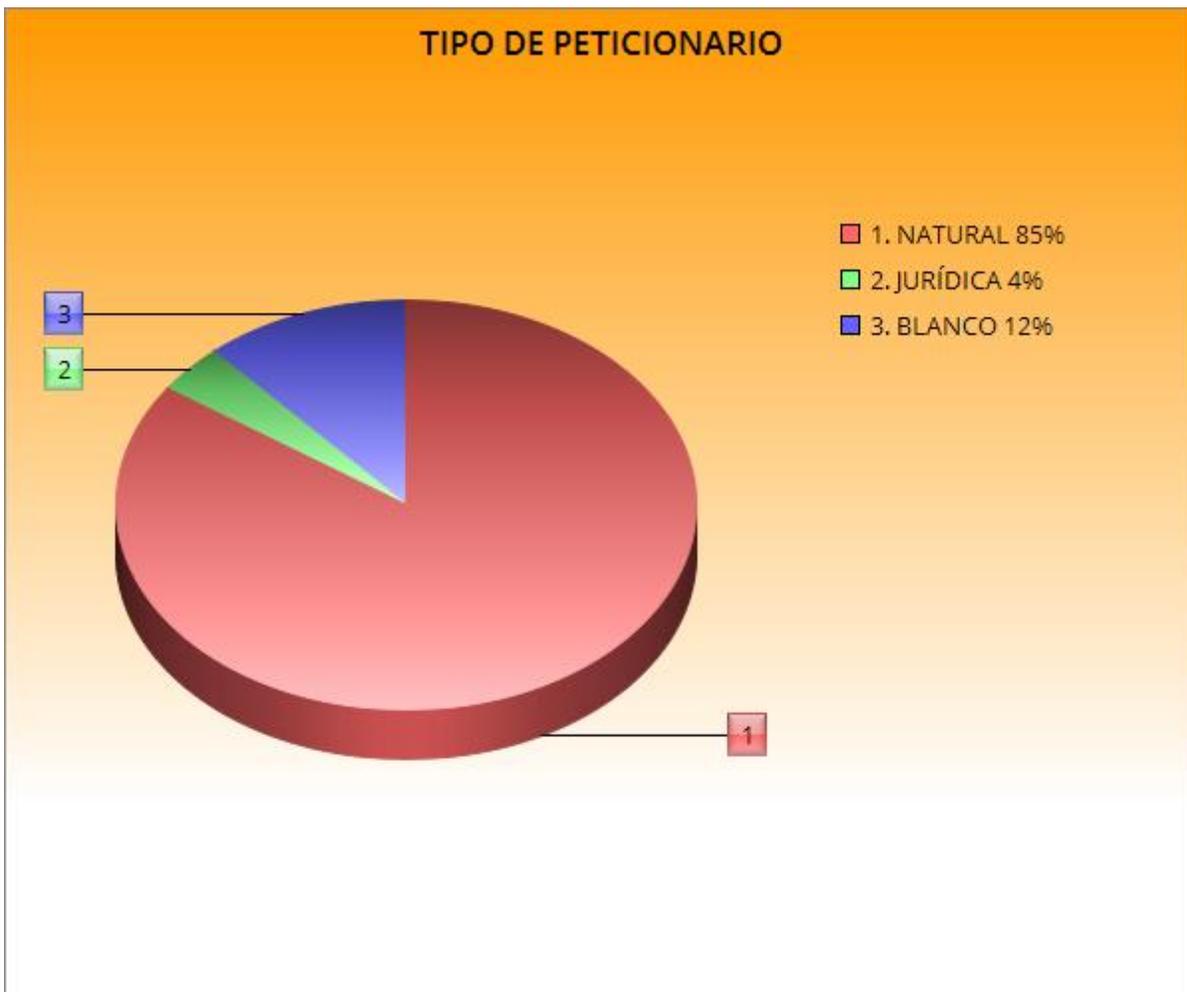


ESTRATO	No. peticiones
2	2
3	2
4	1
5	1
En Blanco	46



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 11,54% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación está en el estrato 2 Y 3.

### TIPO DE PETICIONARIO





### **Análisis:**

Para este periodo el 85% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 4% por personas Jurídicas, el 12% se registraron como anónimos.

### **11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

<b>Nombre del peticionario</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Identificado	46	88,46%
Anónimo	6	11,54%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

### **Análisis:**

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 88,46% corresponde a ciudadanos identificados.

### **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Para este periodo se registraron 52 derechos de petición, de los cuales se respondió el 80,77%, quedando pendiente el 19,23%.
- El 11,54% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, siendo dos de estas competencias de las Alcaldías Locales.
- Una queja fue trasladada a la Superintendencia de Notariado y Registro, el peticionario manifestó inconformidad contra dos funcionarios de esta entidad por el cobro de mora en el registro de una escritura, la otra queja fue trasladada a la Unidad de Mantenimiento Vial, está se refería a falta de mantenimiento en la malla vial del Tintal.



- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Subgerencia de Desarrollo de Proyectos con 13 días, Subgerencia de Gestión Corporativa con 13 y a la Subgerencia de Gestión Urbana con 13 días, mejorar la oportunidad de estas, ya que la meta en cuanto a los indicadores de las PQRS, en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, toma como promedio igual o menor a 7 días, el tiempo óptimo de respuesta.