



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

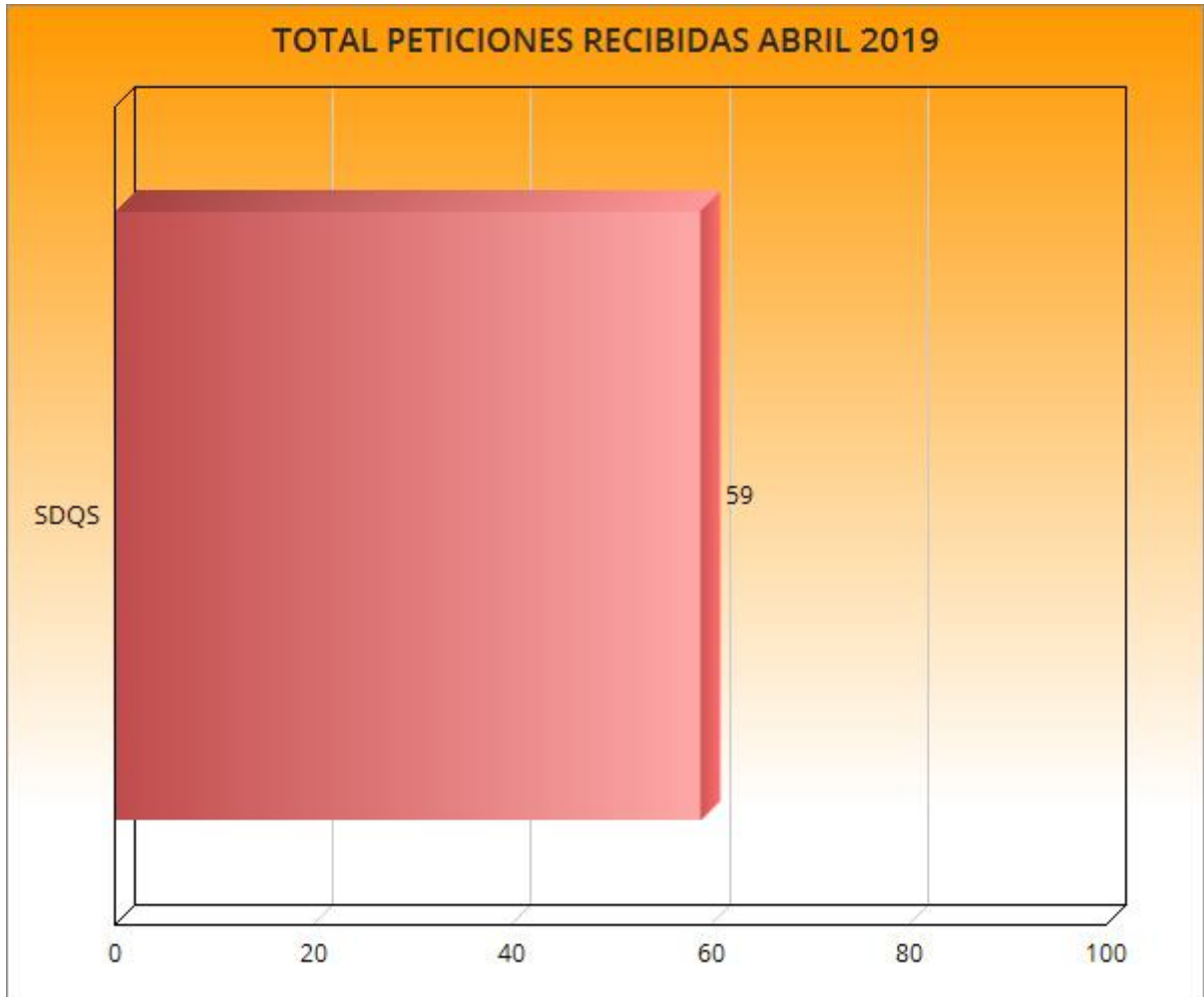
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ABRIL DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ABRIL DE 2019



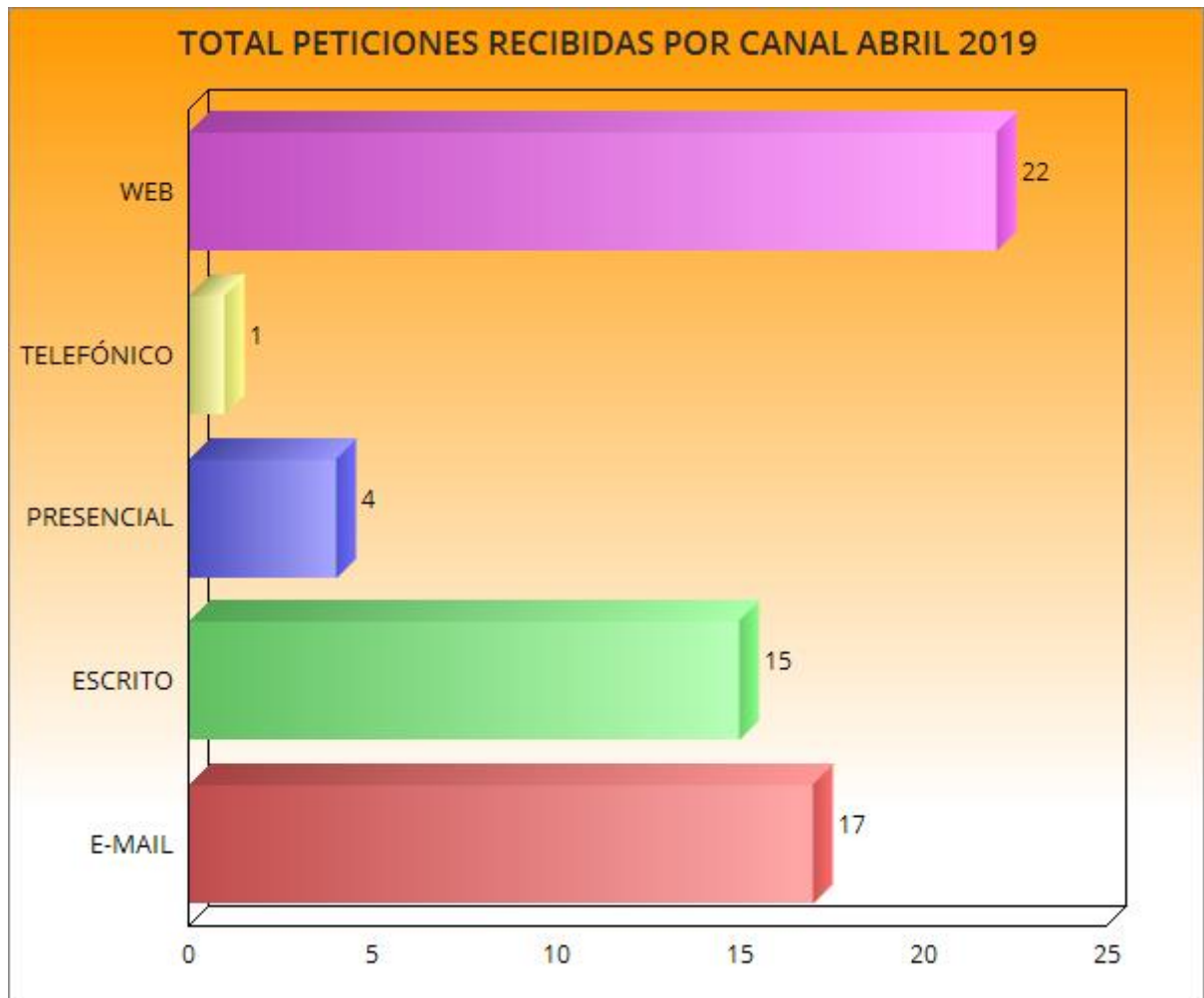
Análisis

Se recibieron cincuenta y nueve (59) peticiones de las cuales ingresaron por el canal web veintidós (22), por E-mail diecisiete (17), presencial cuatro (4), telefónico uno (1) y quince (15) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita", las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.



1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
E-mail	17	28,8%
Escrito	15	25,4%
Presencial	4	6,8%
Telefónico	1	1,7%
Web	22	37,3
Total	59	100%

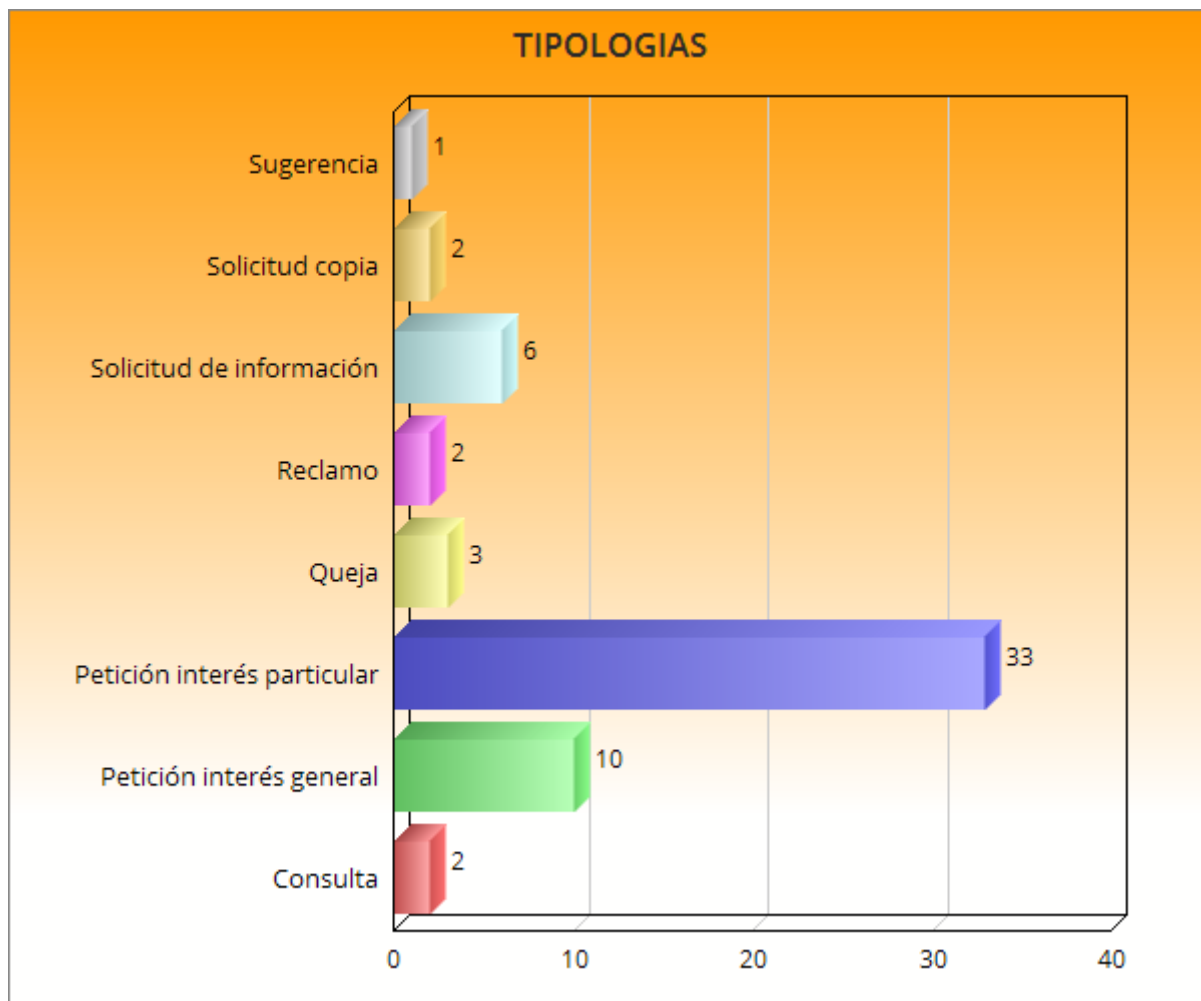




Análisis

El canal web representa el 37,3% del total de peticiones registradas en el mes de abril, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	2	3,4%
Petición de interés general	10	16,9%
Petición de interés particular	33	55,9%
Queja	3	5,1%
Reclamo	2	3,4%
Solicitud de copia	2	3,4%
Solicitud de información	6	10,2%
Sugerencia	1	1,7%
TOTAL	59	100%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 55,9% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, seguida de las peticiones de interés general con 16,9%, las solicitudes de acceso a la información con 10,2%, solicitud de copia 3,4%, quejas con 5,1%, sugerencia 1,7%, reclamos con 3,4%.

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración del Talento Humano	3	5,08%
Administración, compra y adquisición de predios	4	6,78%
Atención y servicio a la ciudadanía	9	15,25%
Banco de tierras, Banco de Programas y	24	40,68%



Proyectos		
Comunicaciones	1	1,69
Gestión de suelo	1	1,69%
Permiso para vender con derecho de preferencia	6	10,17%
Temas de contratación, información sobre contratos	1	1,69%
Traslado por no competencia	10	16,95%
Total	59	100%

Análisis: Para este mes el subtema “Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 40,68%, esto se debe en su mayoría a solicitudes de información sobre los Proyectos de la entidad.

5. PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDU	2	3%
Secretaria de Habitat	1	2%
Secretaria de Gobierno	7	12%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	10	17%

* De las 59 PQRS recibidas, 10 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 17% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo. Comparado con el mes de marzo subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades.

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 COMERCIAL	2	2	3%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	2%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	11	3	5%
GERENCIA DE VIVIENDA	5	3	5%
INSTITUTO DESARROLLO URBANO	2	2	3%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	4	7%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	0	0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	7	12%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	2%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	7	6	10%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	7	6	10%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	8	4	7%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	2	0	0%
TOTAL	59	40	68%

Análisis: Durante el mes de Abril se recibieron 59 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 40 es decir el 68%, quedando pendiente el 32% que se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.



PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	5	5	31%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	6%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	4	4	25%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	1	6%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	4	4	25%
SUBGERENCIA JURÍDICA	1	1	6%
TOTAL	16	16	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 56 requerimientos, de las cuales 40 peticiones corresponden al mes de abril de 2019 y 16 peticiones al mes de marzo de 2019, cerrando el 100% de las peticiones que ingresaron en el periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	#. Solicitudes de información	# Denuncia por actos de corrupción	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerecias
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10 días		15 días	15 días	30 días	15 días	15 días	10 días	15 días
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	-	-	1	1	-	-
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	-	1	-	-	-



DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	-	10	1	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	-	1	3	1	-
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	-	-	-	-	-	1	1	-	-
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	-	3	-	-	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-	-	-	1	-	-
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	-	2	-	2	3	-	-
SECRETARIA DE HABITAT	-	-	-	-	1	-	-	-	-
SUBG. CORPORATIVA	-	-	1	-	-	-	6	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	4	-	-	-	-	1	2	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1	-	1	1	-	-	4	-	1
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	1	-	1	-	-
TOTAL	5		2	3	2	10	33	2	2

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



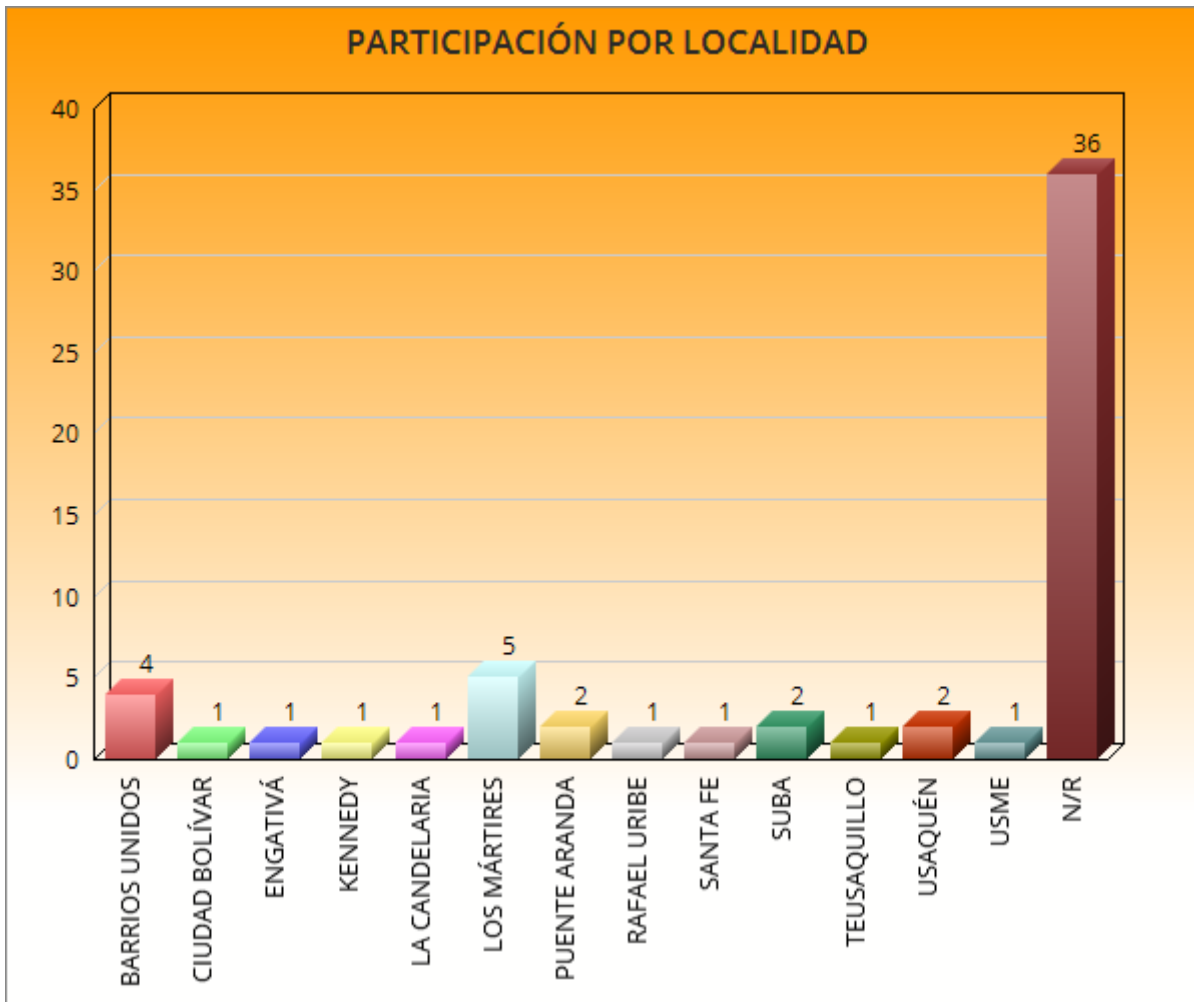
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	3
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	11
DIRECCIÓN DE PREDIOS	9
GERENCIA DE VIVIENDA	8
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	10
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	13
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	6
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	8
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	11

Análisis:

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de Abril fue de 7 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Oficina de Gestión Social con trece (13) días y la Subgerencia Inmobiliaria y Dirección de Gestión Contractual con once (11) días, a las cuales se les recomienda mejorar los tiempos de respuesta.



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



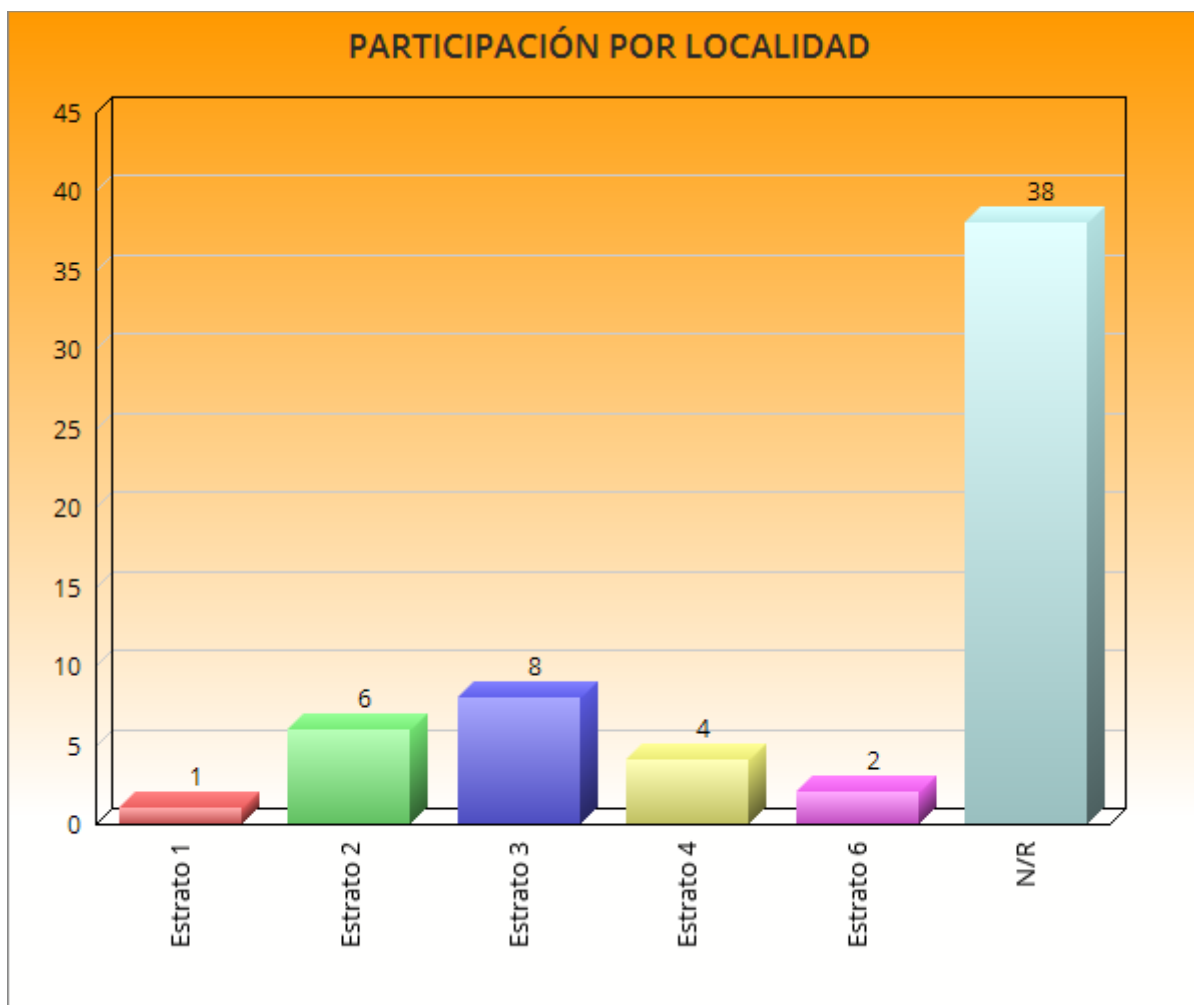
* N/R No registro Localidad



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 39% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con los meses anteriores bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

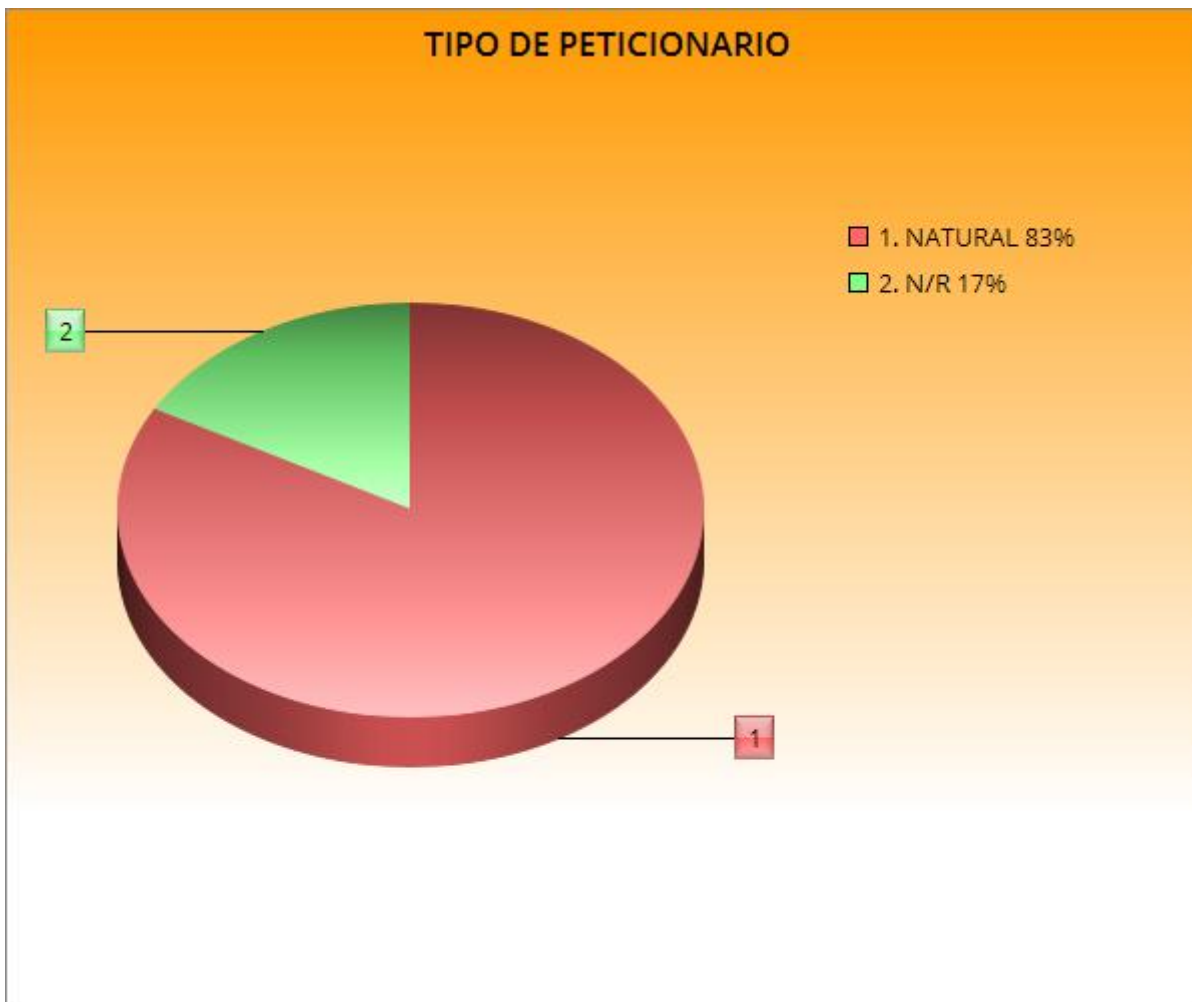


ESTRATO	No. peticiones
1	1
2	6



3	8
4	4
6	2
N/R	38

Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 35,6% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3





Análisis:

Para este periodo el 83% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y nueve (49) requerimientos, el 17% de las peticiones: (10) requerimientos ingresaron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	49	83%
Anónimo	10	17%
TOTAL	59	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 83% corresponde a ciudadanos identificados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de abril se registraron 59 derechos de petición, de los cuales se respondió el 68%, quedando pendiente el 32%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 17% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, comparado con el mes anterior subió el número de traslados a otras entidades.

Se recibieron tres quejas:

- Una queja se refiere a una petición sobre la situación del acuerdo de vigencias futuras que van a afectar las finanzas del distrito y solicitan se cite a debate de control político a unos funcionarios de la administración sobre el tema del Hospital San Juan de Dios.



- dos quejas se trasladaron a la Secretaria de Gobierno por competencia, una se refiere a una modificación y remodelación del frente de una casa sin licencia, la segunda a unos arreglos locativos sin permiso.

Se recibieron dos reclamos:

- Un reclamo, se refiere a que en el Proyecto de Estación Central en los predios desocupados se han convertido en una olla de expendio y consumo de droga, el otro llegó clasificado como reclamo aunque es una petición de interés particular se refiere a una solicitud de pasantías.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Oficina de Gestión Social, Subgerencia Inmobiliaria, y Dirección de Gestión Contractual 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, en el mes de abril fue de siete días cumpliendo con la meta propuesta.