



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

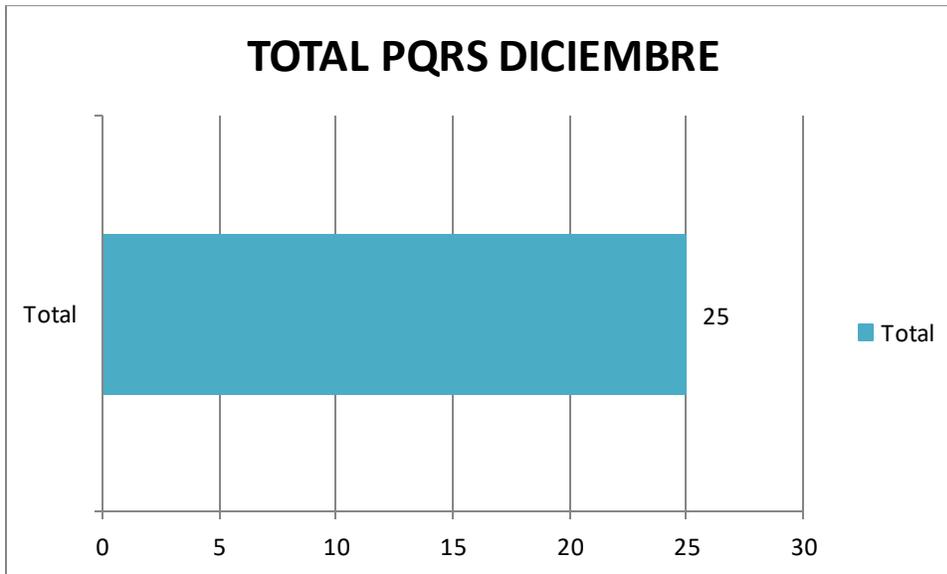
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS DICIEMBRE DE 2019



Análisis

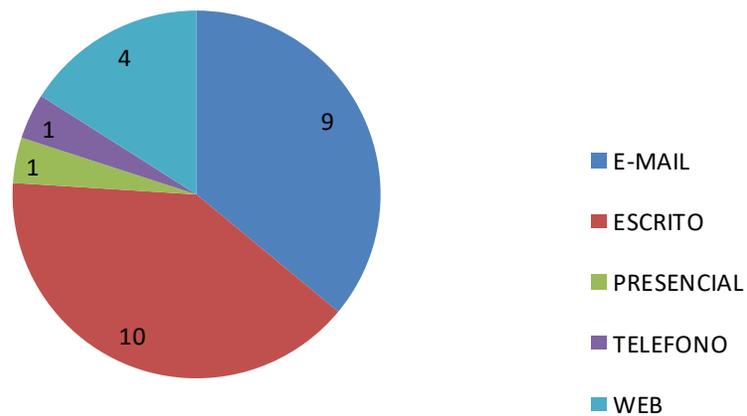
Se recibieron veinticinco (25) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail nueve (9), por el canal web cuatro (4), presencial uno (1), telefónico uno (1) y diez (10) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad “Erudita”, las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	9	35,98%
ESCRITO	10	40,03%
PRESENCIAL	1	3,92%
TELEFONO	1	4,11%
WEB	4	15,96%
Total general	25	100,00%



TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

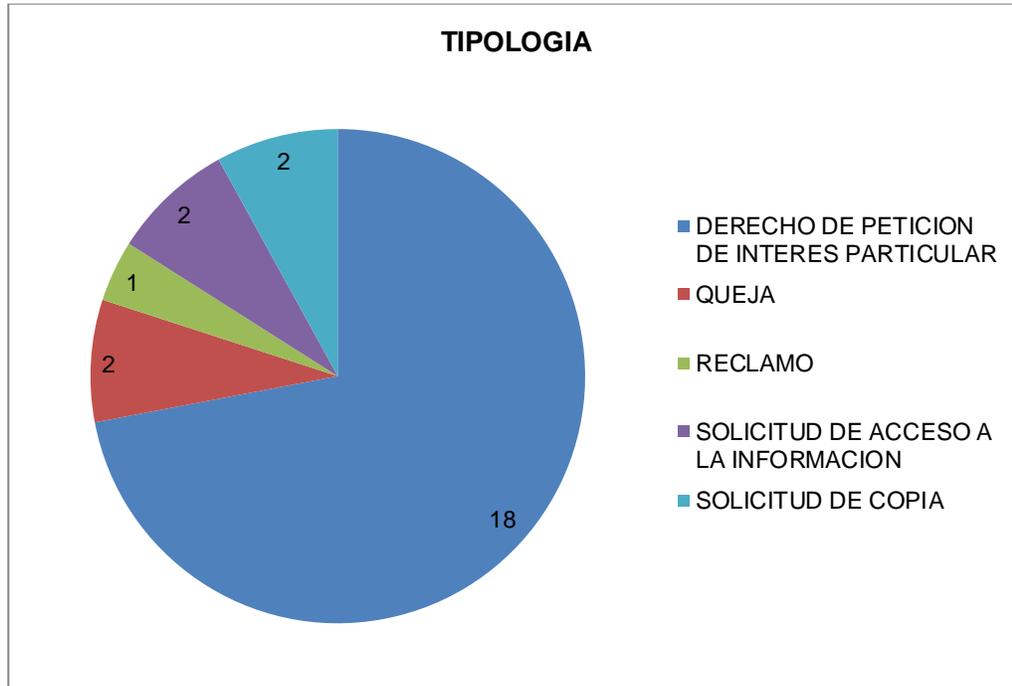


Análisis

Para el mes de diciembre el canal escrito fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGIA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18	71,99%
QUEJA	2	7,97%
RECLAMO	1	4,11%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	7,94%
SOLICITUD DE COPIA	2	7,99%
Total general	25	100,00%



4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	6	17,09%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	11,23%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	2	5,78%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	4	11,19%
COMERCIALIZACION PROYECTOS	2	5,90%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS	8	23,20%
NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	5,49%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	6	17,34%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	2,80%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2,80%
Total general	35	100,00%



Análisis:

El subtema que más se presentó fue Permiso para vender con derecho de preferencia, expropiación y enajenación voluntaria, terceros interesados, notificaciones oferta de compra.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
IDIGER	2	50%
IDU	1	25%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	25%
Total general	4	100,00%

Análisis: Cuatro (4) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

VEEDURÍAS CIUDADANAS

2813052019

Radicado Orfeo Veeduría No 20192200108292 Asunto: Re DERECHO DE PETICION PARA EL PROCESO ERU-PAM-IP-01-2019

Total general: 1

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION COMERCIAL	1		1
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	2	3	5
DIRECCION DE PREDIOS	7	2	9
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	3		3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	3	4
SUBG. DESARROLLO DE PROYECTOS		3	3
SUBG. DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	4	8
SUBG. DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	1		1
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA		1	1
Total general	19	16	35



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

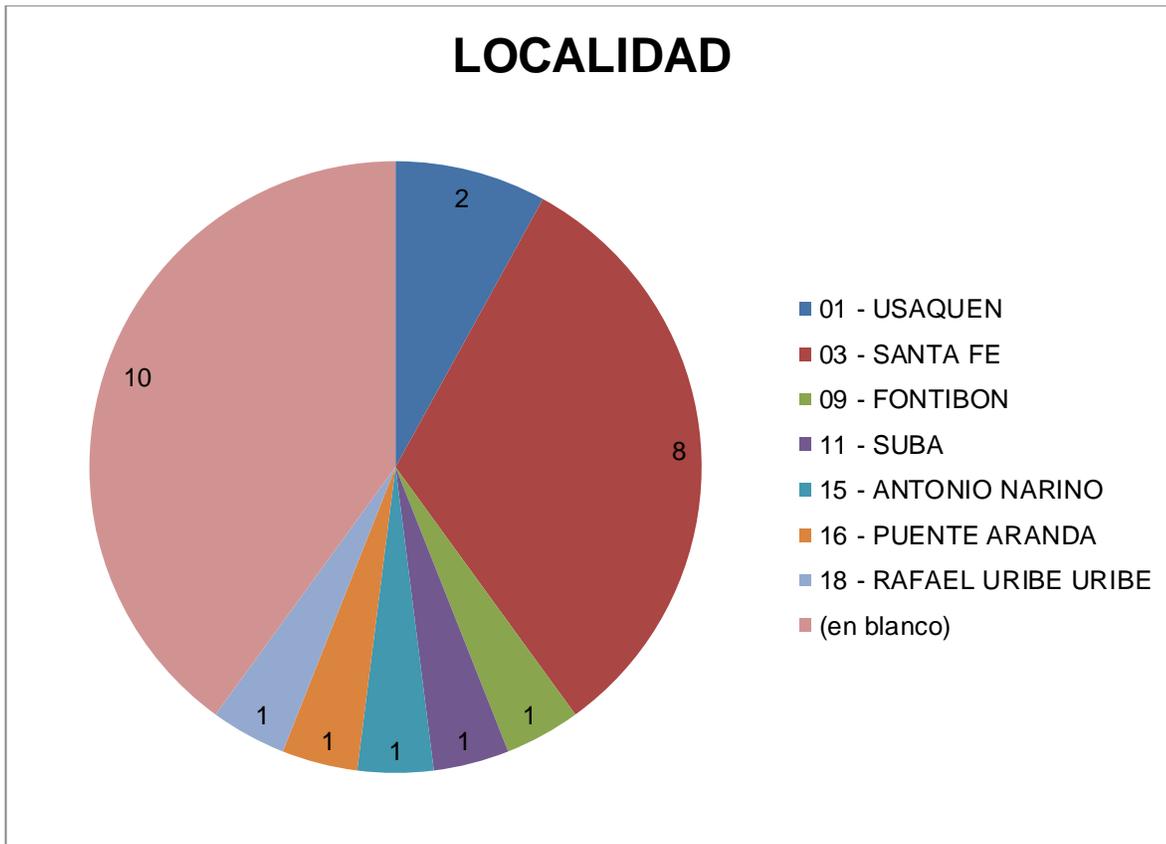
DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION COMERCIAL			10			10
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	2	3	9			5
DIRECCION DE PREDIOS			11		6	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO			7	10		8
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL			7			7
SUBG. DESARROLLO DE PROYECTOS			7	4		6
SUBG. GESTIÓN CORPORATIVA			6			6
SUBG. PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS				9		9
SUBGERENCIA INMOBILIARIA				4		4
Total general	2	3	8	7	6	7

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó en el mes de diciembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	2	7,87%
03 - SANTA FE	8	31,80%
09 - FONTIBON	1	3,99%
11 - SUBA	1	4,06%
15 - ANTONIO NARINO	1	4,06%
16 - PUENTE ARANDA	1	4,06%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	3,93%
(en blanco)	10	40,22%
Total general	25	100,00%



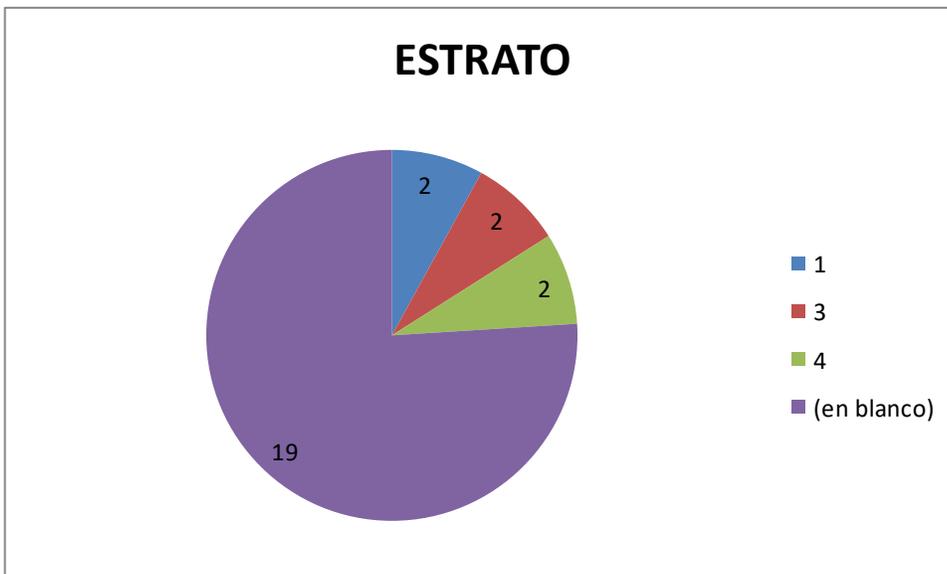
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 59,77% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	8,07%
3	2	8,06%
4	2	7,96%
(en blanco)	19	75,91%
Total general	25	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 24,09% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 1.

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	4	15,88%
Natural	21	84,12%
Total general	25	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 84,12% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintiún (21) requerimientos y el 15,88% (4) requerimientos por personas jurídicas.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	25	100%
Total general	25	100,00%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de diciembre se registraron 25 derechos de petición, de los cuales se respondió el 76%, quedando pendiente el 24%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- En este mes bajo el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de 34 en el mes de noviembre a 25 en el mes de diciembre, al igual que el mes de noviembre se podría creer que por la situación que se presentó con las marchas, no ingresaron tantos derechos de petición.
- Cuatro peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Dirección Comercial y Dirección de Predios, 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 diciembre fue de 7 días, comparado con el mes anterior bajó el promedio y se cumplió con la meta propuesta.