



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

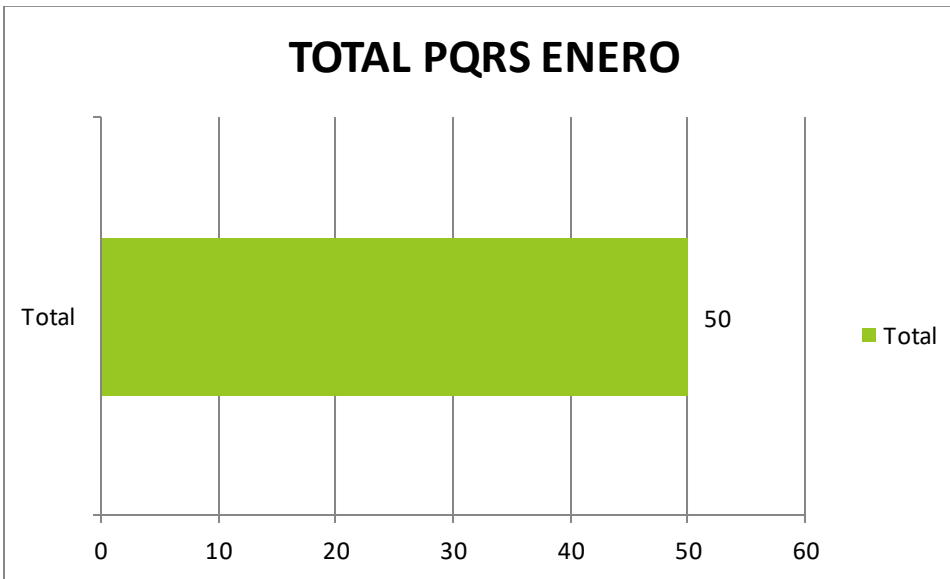
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ENERO DE 2020

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ENERO DE 2020



Análisis

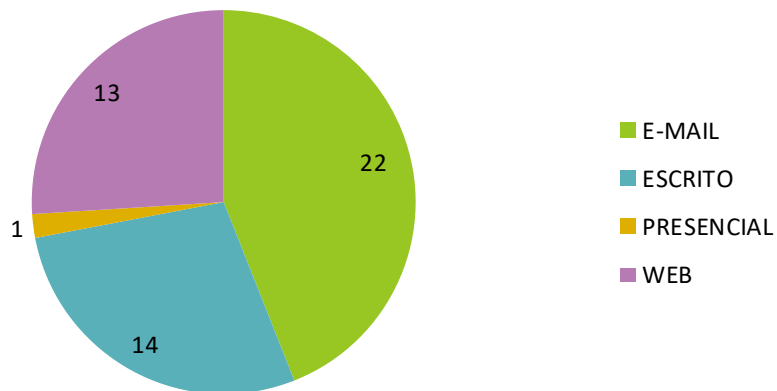
Se recibieron cincuenta (50) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail veintidós (22), por el canal web trece (13), presencial uno (1) y catorce (14) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad “Erudita”, las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	22	44,00%
ESCRITO	14	28,00%
PRESENCIAL	1	2,00%
WEB	13	26,00%
Total general	50	100,00%



TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

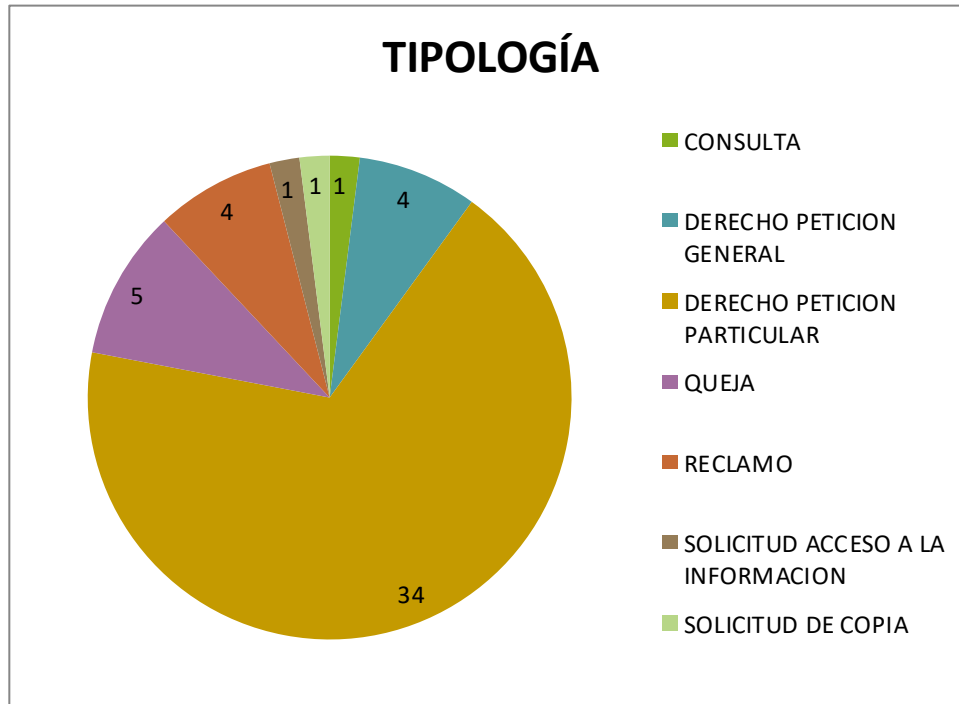


Análisis

Para el mes de enero el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGIA

TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	3,36%
DERECHO PETICION GENERAL	4	7,76%
DERECHO PETICION PARTICULAR	34	67,14%
QUEJA	5	6,58%
RECLAMO	4	11,62%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	1	1,23%
SOLICITUD DE COPIA	1	2,32%
Total general	50	100,00%



Análisis

Para el mes de enero 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	6	13,04%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	12	26,09%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	8	17,39%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	8	17,39%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,17%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	6	13,04%
TEMAS CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	5	10,87%
Total general	46	100,00%



Análisis:

El subtema que más se presentó fue Administración del Talento Humano, este se debe aumento en este mes las solicitudes de empleo.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
METRO DE BOGOTA S.A.	1	6,38%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	93,62%
Total general	11	100,00%

Análisis: Once (11) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades esto se debe a que varias de las peticiones se repitieron en el sistema debido al inconveniente que se ha presentado con la plataforma Bogotá Te Escucha

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo no se presentó ninguna petición con el subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección de Gestión Contractual	4	1	5
Dirección de Predios	6	1	7
Gerencia de Vivienda	5		5
Gerencia General	2		2
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1		1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	3	4
Subgerencia de Gestión Corporativa	19	1	20
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	1		1
Subgerencia inmobiliaria	1		1
Total general	40	6	46



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

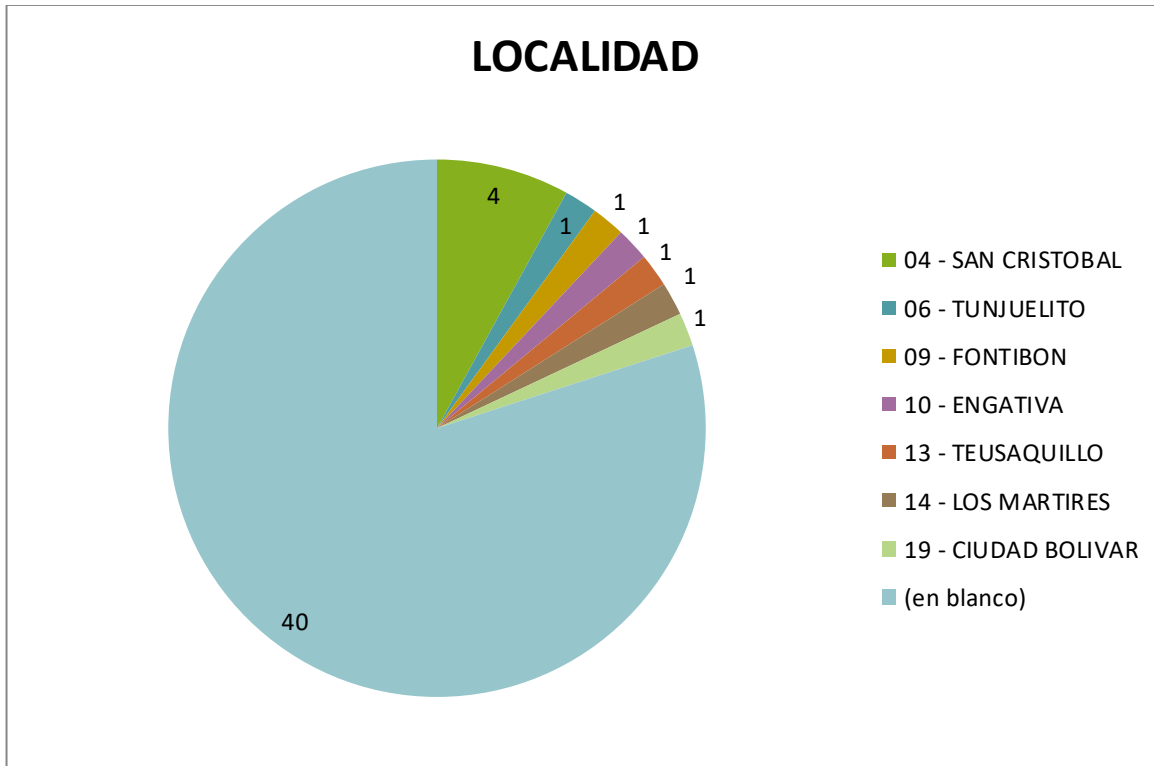
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	SOLICITUD COPIA	Total general
Dirección de Gestión Contractual		8	7				7
Dirección de Predios			8	13			9
Gerencia de Vivienda			13			9	12
Gerencia General				6			6
Oficina de Atención a la Ciudadanía					1		1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			14				14
Subgerencia de Gestión Corporativa	7	2	8				7
Subgerencia Planeación Administración Proyectos			7				7
Subgerencia inmobiliaria			17				17
Total general	7	3	10	10	1	9	9

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió en el mes de enero.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
04 - SAN CRISTOBAL	4	8,00%
06 - TUNJUELITO	1	2,00%
09 - FONTIBON	1	2,00%
10 - ENGATIVA	1	2,00%
13 - TEUSAQUILLO	1	2,00%
14 - LOS MARTIRES	1	2,00%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	2,00%
(en blanco)	40	80,00%
Total general	50	100,00%

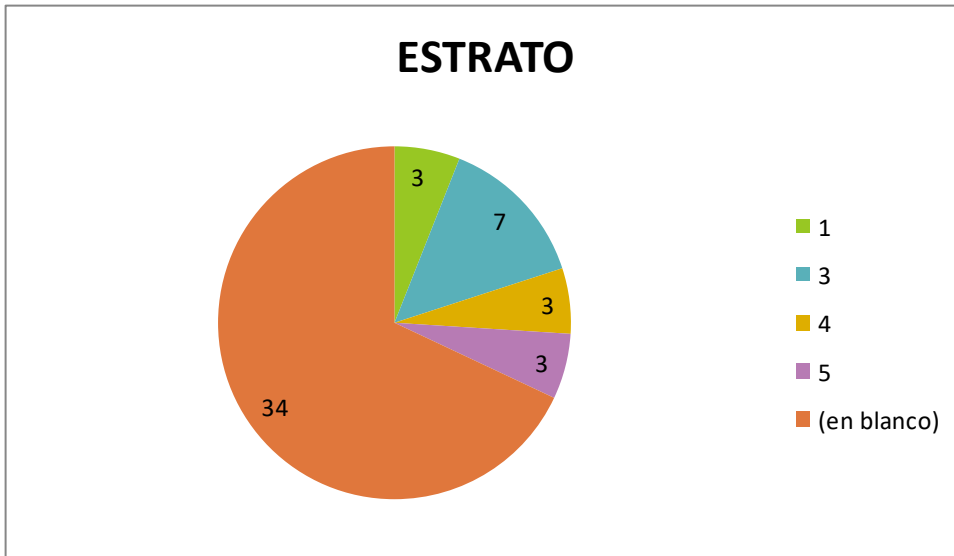


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 20% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	3	6,00%
3	7	14,00%
4	3	6,00%
5	3	6,00%
(en blanco)	34	68,00%
Total general	50	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 32% de los petionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3.

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	1	3,51%
Natural	45	86,73%
(en blanco)	4	9,76%
Total general	50	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 86,73% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y cinco (45) requerimientos, el 3,51% (1) requerimiento por persona jurídica, el 9,76% (4) requerimientos que se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	46	90,24%
Anónimo	4	9,76%
Total general	25	100,00%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de enero se registraron 50 derechos de petición, de los cuales se respondió el 80%, quedando pendiente el 20%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de 25 en el mes de diciembre a 50 en el mes de enero. Esto se debe en parte a que varios derechos de petición se



repitieron en el Sistema por los inconvenientes que se han presentado en la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.

- Once peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades, debido a que varias se duplicaron en el sistema Bogotá Te Escucha

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Subgerencia Inmobiliaria y Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, 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 enero fue de 9 días, comparado con el mes anterior subió el promedio.