



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

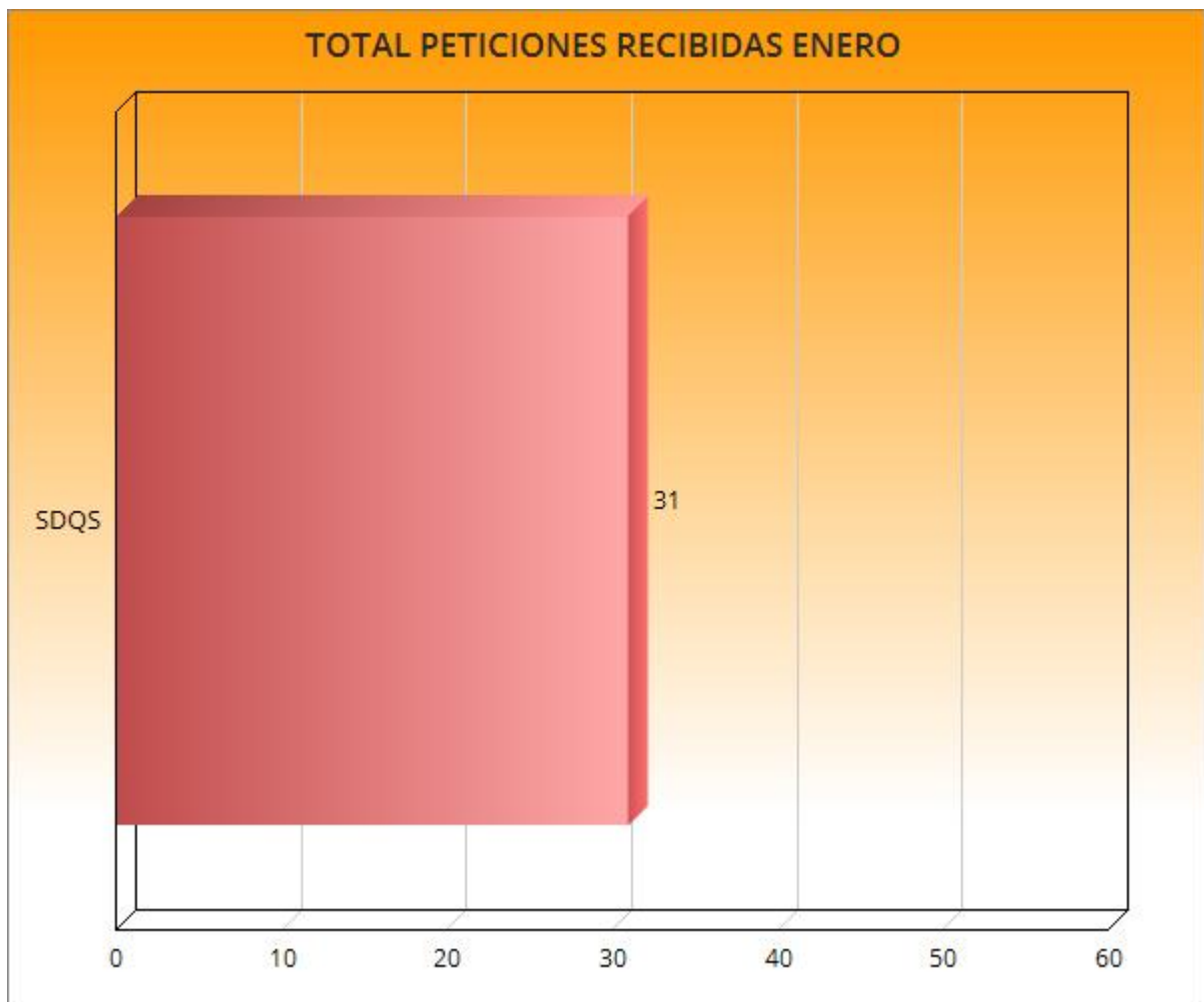
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ENERO DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ENERO DE 2019



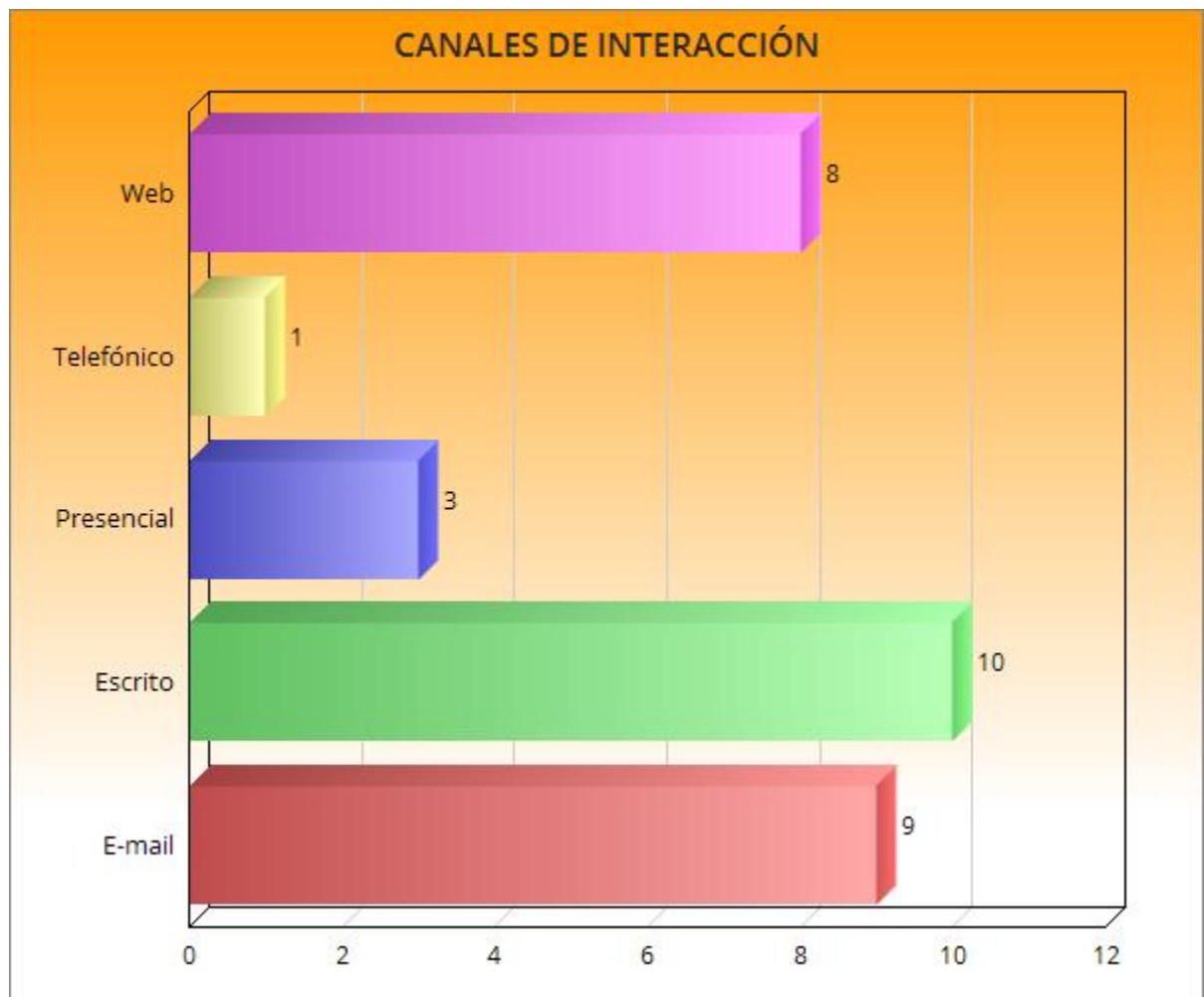
Análisis

Se recibieron treinta y un (31) peticiones de las cuales ingresaron por el canal web ocho (8), por E-mail nueve (9), presencial tres (3), 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.



1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
Escrito	10	32,26
E-mail	9	29,03
Presencial	3	9,68
Telefónico	1	3,25
Web	8	25,81
Total	31	100%

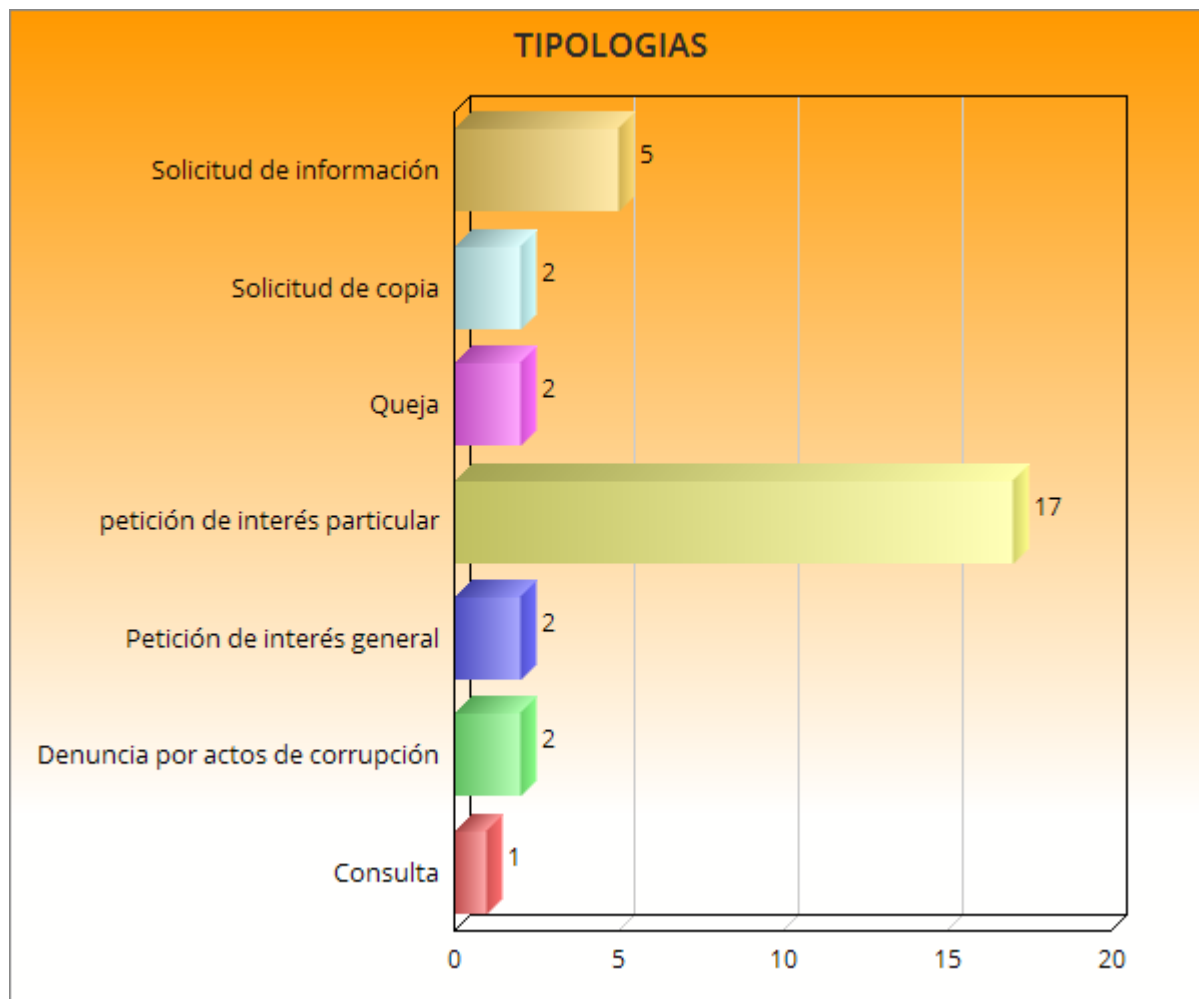




Análisis

El canal escrito representa el 32,26 del total de peticiones registradas en el mes de enero, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	1	3,23
Denuncia por actos de corrupción	2	6,45
Petición interés general	2	6,45
Petición interés particular	17	54,84
Queja	2	6,45
Solicitud de copia	2	6,45
Solicitud de información	5	16,13
TOTAL	31	100%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 54,84% 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 solicitudes de acceso a la información con 16,13%, la Denuncia por actos de corrupción, petición de interés general, queja, solicitud de copia con 6,45% respectivamente, y la consulta con 3,23%

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de Predios	1	3,23%
Atención y servicio a la ciudadanía	7	22,58%
Banco de Programas y Proyectos	10	32,26%
Estudios Técnicos y Obras de Urbanismo	1	3,23%
Obras de Urbanismo	2	6,45%
Proceso de compra y adquisición de predios	7	22,6%
Traslado por no competencia	3	9,68%
Total	31	100%



Análisis: Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 32,26%, esto se debe en su mayoría a solicitudes de información sobre los Proyectos de la entidad.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	3,2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	9,7%
TRANSMILENIO	1	3,2%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	3,2%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	6	19,4%

* De las 31 PQRS recibidas, 6 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 19,4% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo. Comparado con el mes de diciembre 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	4	3	9,7%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	3,2%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	4	1	3,2%
GERENCIA DE VIVIENDA	4	2	6,5%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	3,2%



OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	3,2%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	2	1	3,2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1	3,2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	9,7%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	-	0
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3	3	9,7%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	4	1	3,2%
TRANSMILENIO	1	1	3,2%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	1	3,2%
TOTAL	31	20	64,4%

Análisis: Durante el mes de enero se recibieron 31 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 20 es decir el 64,4%, quedando pendiente el 35,6% 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 COMERCIAL	1	1	12,5%
GERENCIA DE VIVIENDA	2	2	25%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	12,5%
SUBG. GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	12,5%
SUBG. DE GESTIÓN URBANA	1	1	12,5%
SUBG. DE PLANEACIÓN	2	2	25%
TOTAL	8	8	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 28 requerimientos, de las cuales 20 peticiones corresponden al mes de enero de 2019 y 8 peticiones al mes de diciembre 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	# 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	-	-	-	-	2	1	1	-	-
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	-	-	-	1	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	-	3	1	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	-	-	4	-	-
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-	-	-	1	-	-
OFC. DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	2	-	-
SECRETARIA DE AMBIENTE	-	-	-	-	-	1	-	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	2	-	1	-	-	-	-	-
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	-	-	-	-	-	-	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	-	-	-	-	-	2	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	2	-	-	-	-	-	2	-	-
TRANSMILENIO	1	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	-	-	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL	5	2	-	2	2	2	16	2	-



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

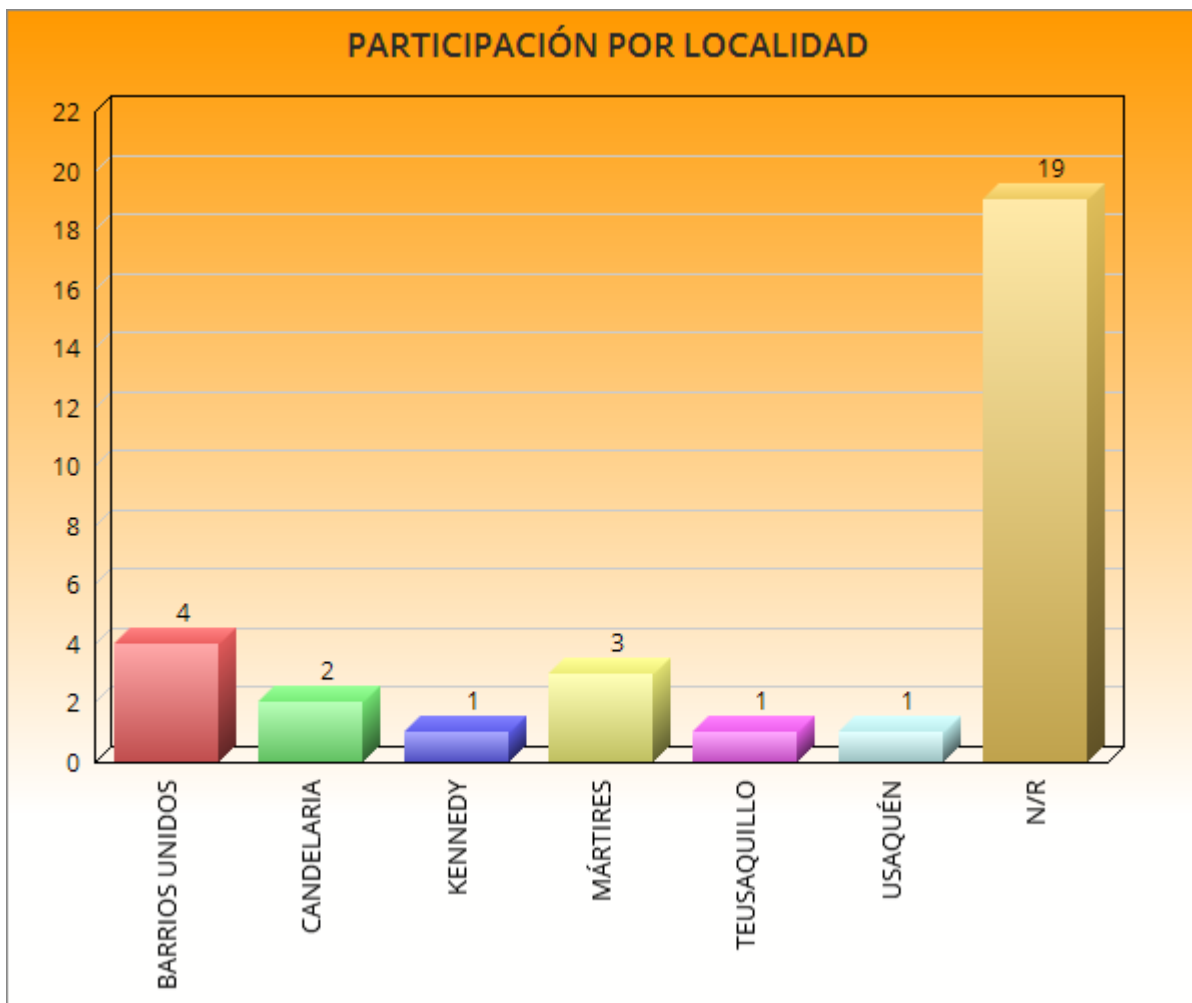
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	6
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	5
DIRECCIÓN DE PREDIOS	8
GERENCIA DE VIVIENDA	7
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Mismo día
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	11
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	13
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	5
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	4

Análisis:

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de enero fue de 7 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos trece (13) días y la Oficina de Gestión Social con once (11) días.



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 38,71% 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

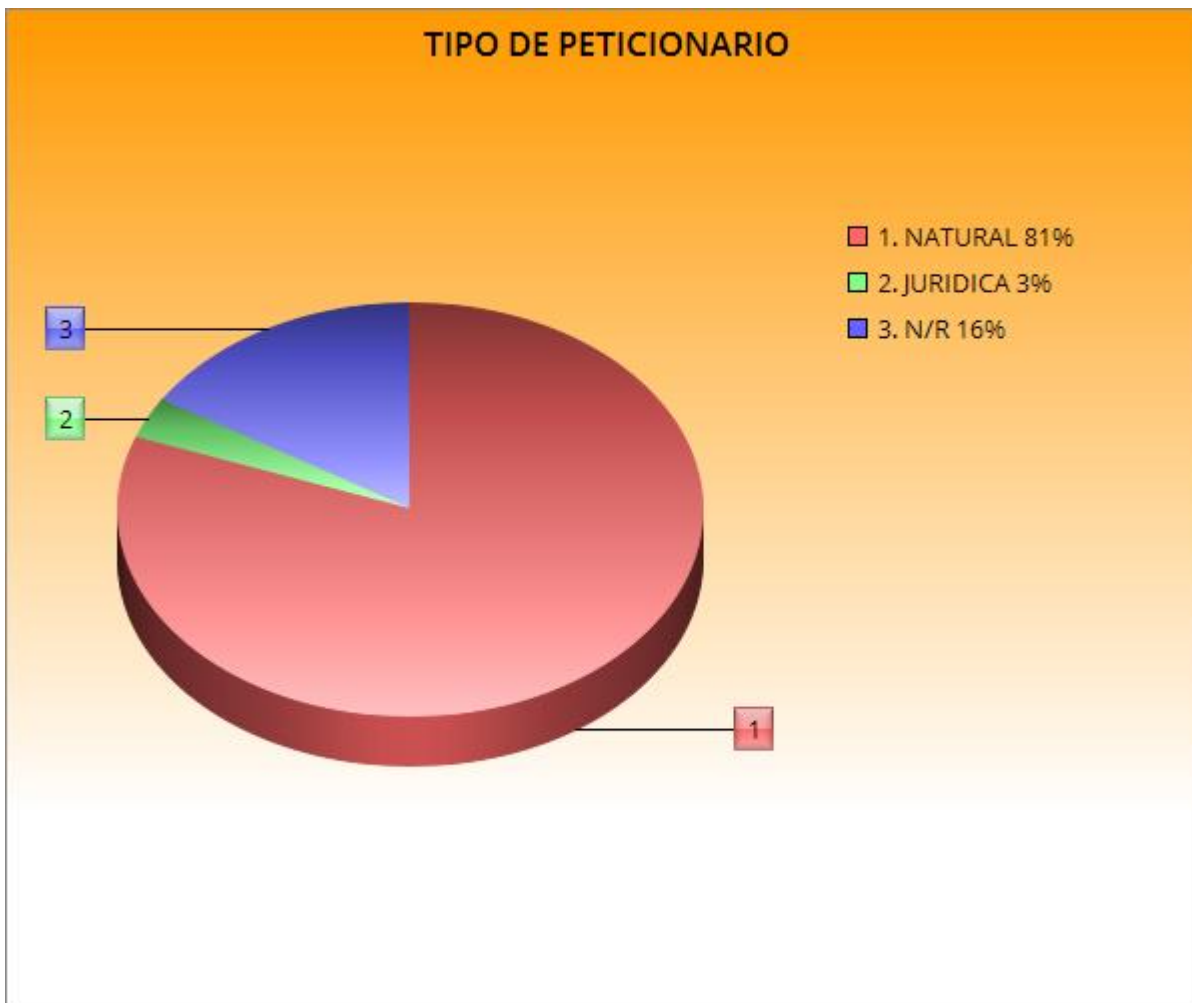


ESTRATO	No. peticiones
1	1
2	2



3	6
4	3
N/R	19

Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 38,71% 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 81% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veinticinco (25) requerimientos, el 3%, un (1) requerimiento por persona jurídica y dieciséis 16%, cinco (5) requerimientos, ingresaron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	26	83,87
Anónimo	5	16,13
TOTAL	31	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 83,87% corresponde a ciudadanos identificados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 31 derechos de petición, de los cuales se respondió el 64,4%, quedando pendiente el 35,6%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 19,4% 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.
- Las denuncias por actos de corrupción se trasladaron a la Secretaria de Gobierno por competencia, una se refería a una denuncia por no cumplir con las normas de construcción y cerramiento de antejardines y la otra a la violación de permisos de la Curaduría Urbana.
- Las Quejas se trasladaron a la Secretaria de Gobierno y a la Unidad de Mantenimiento Vial por competencia, una se refería a una construcción sin licencia y la otra a vías deterioradas.



- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Oficina de Gestión Social 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 siete días cumpliendo con la meta propuesta.