



**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ**

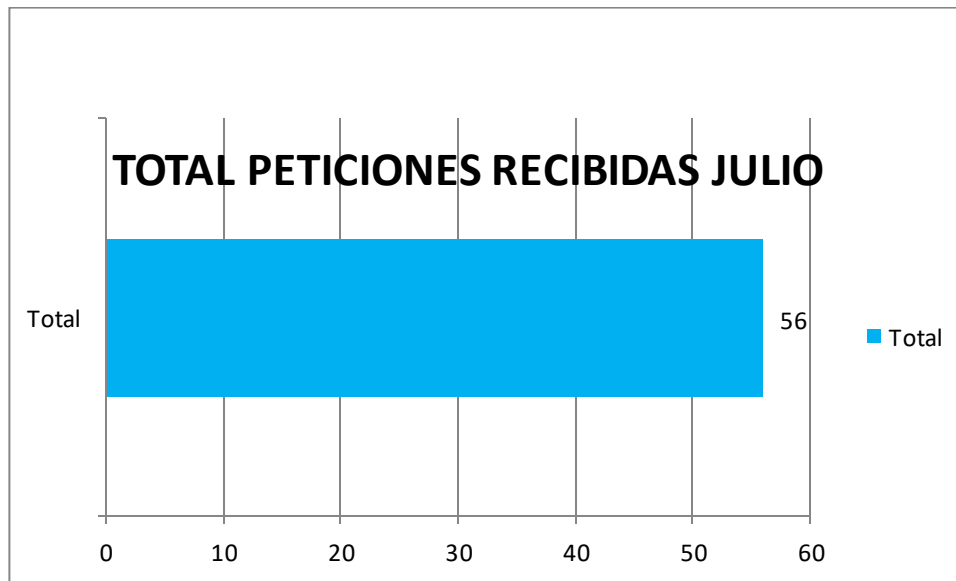
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS JULIO DE 2019**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JULIO DE 2019



### Análisis

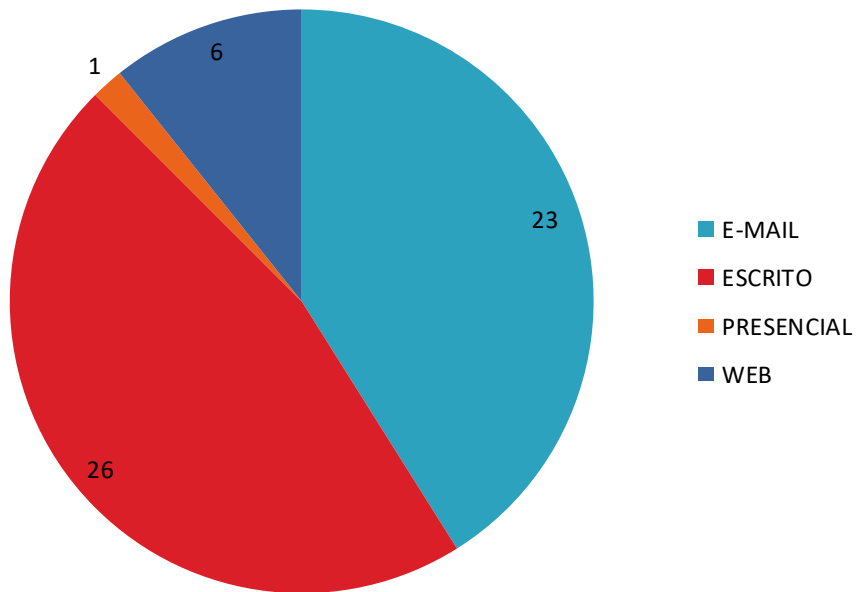
Se recibieron cincuenta y seis (56) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail veintitrés (23), por el canal web seis (6), presencial uno (1), y veintiséis (26) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita", las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	23	41,07%
ESCRITO	26	46,43%
PRESENCIAL	1	1,79%
WEB	6	10,71%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

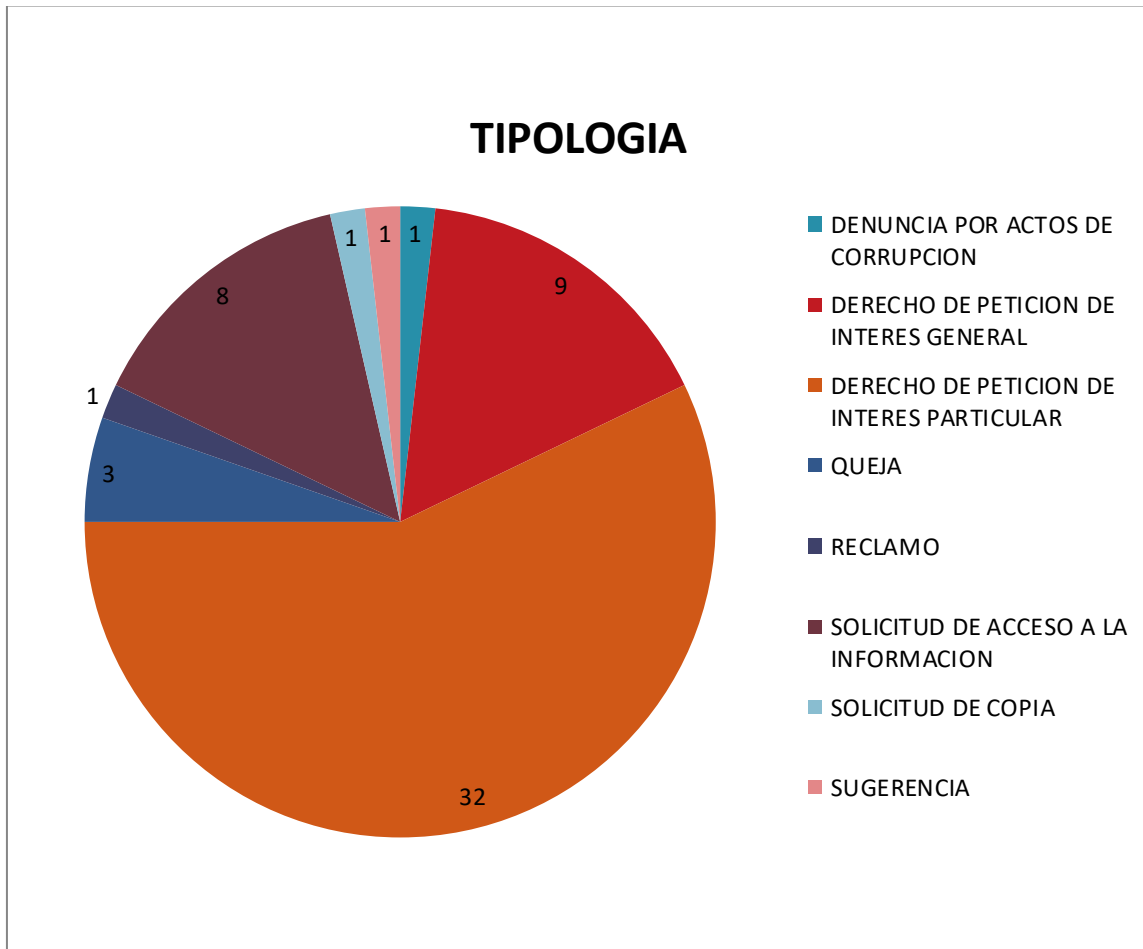


### Análisis

El canal Escrito representa el 46,43% del total de peticiones registradas en el mes de julio, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.



### 3. TIPOLOGÍA

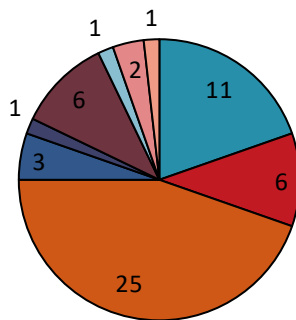


TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1,79%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9	16,07%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	32	57,14%
QUEJA	3	5,36%
RECLAMO	1	1,79%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	14,29%
SOLICITUD DE COPIA	1	1,79%
SUGERENCIA	1	1,79%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



#### 4. SUBTEMAS

### SUBTEMAS



- ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS
- ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS
- BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS
- CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA
- CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO
- PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA
- POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION
- TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS
- VEEDURIAS CIUDADANAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	11	19,64%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	6	10,71%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	25	44,64%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	3	5,36%
CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO	1	1,79%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	6	10,71%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	1,79%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	2	3,57%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1,79%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

El subtema Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos fue el que más se presentó con el 44,64%

**5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

TRASLADOS	TOTAL	PORCENTAJE
CATASTRO	1	10,00%
ENTIDAD NACIONAL	1	10,00%
IDU	1	10,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	10,00%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	20,00%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	10,00%
SECRETARIA GENERAL	1	10,00%
TRANSMILENIO	1	10,00%
UAESP	1	10,00%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:**

10 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades.

**6. VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Para este periodo en la entidad se registró una petición clasificada con el subtema Veedurías ciudadanas.

No. De Petición	TOTAL	PORCENTAJE
1772842019	1	100,00%
BUENOS DIAS LA VEEDURIA CIUDADANA DEL BARRIO LA PATRIA SOLICITA A LA ERU ACLARAR EN SU PAGINA WEB Y POR ESCRITO QUE USTEDES AMPLIARON EL PLAZO PARA HACER OBJECIONES A DICHO PROYECTO YA QUE EN SU PAGINA SIGUE SALIENDO COMO PLAZO EL DIA 2 DE AGOSTO DE 2019 Y SE HIZO SOLICITUD DE AMPLIARLA. CORDIALMENTE VEEDURIA CIUDADANA DEL BARRIO LA PATRIA	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>



## 7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial		2	2
Dirección de Gestión Contractual	4	1	5
Dirección de Predios	3	6	9
Gerencia de Vivienda	1	4	5
Oficina Asesora de Comunicaciones		1	1
Oficina de Control Interno	2		2
Oficina de Gestión Social	2	2	4
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1	2	3
Subgerencia de Gestión Corporativa	1	1	2
Subgerencia de Gestión Urbana	3	1	4
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	12		12
Subgerencia inmobiliaria	1		1
Subgerencia Jurídica	5	1	6
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>56</b>

Análisis: Durante el mes de julio se recibieron 56 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 35, del periodo anterior se cerraron 21 peticiones, quedando pendiente 21 peticiones que se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

Promedio de Días gestión							
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Dirección Comercial		14	9				11,5
Dirección de Gestión Contractual	10	10	3			4	6
Dirección de Predios		14	12,14	14			12,56
Gerencia de Vivienda		4	9,5				8,4
Oficina Asesora de Comunicaciones			17				17
Oficina de Control Interno		11	10				10,5
Oficina de Gestión Social			15,25				15,25
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			14		5		11
Subgerencia de Gestión Corporativa			7,5				7,5

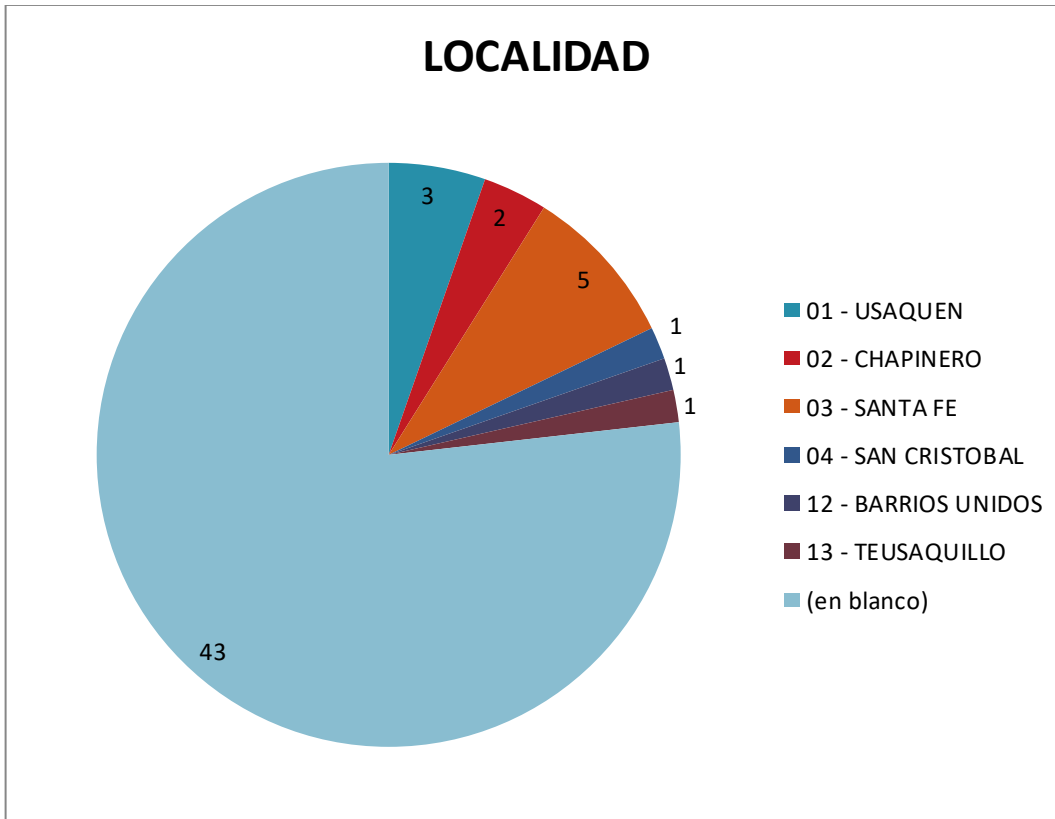


Subgerencia de Gestion Urbana	7		3		4		4,5
Subgerencia de Planeacion y Administracion de Proyectos		10	9,75	12	3,33		8,42
Subgerencia inmobiliaria			13				13
Subgerencia Juridica	5		9,8				9
<b>Total general</b>	<b>7,33</b>	<b>10,33</b>	<b>10,66</b>	<b>13</b>	<b>3,83</b>	<b>4</b>	<b>9,66</b>

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	3	5,36%
02 - CHAPINERO	2	3,57%
03 - SANTA FE	5	8,93%
04 - SAN CRISTOBAL	1	1,79%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	1,79%
13 - TEUSAQUILLO	1	1,79%
(en blanco)	43	76,79%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



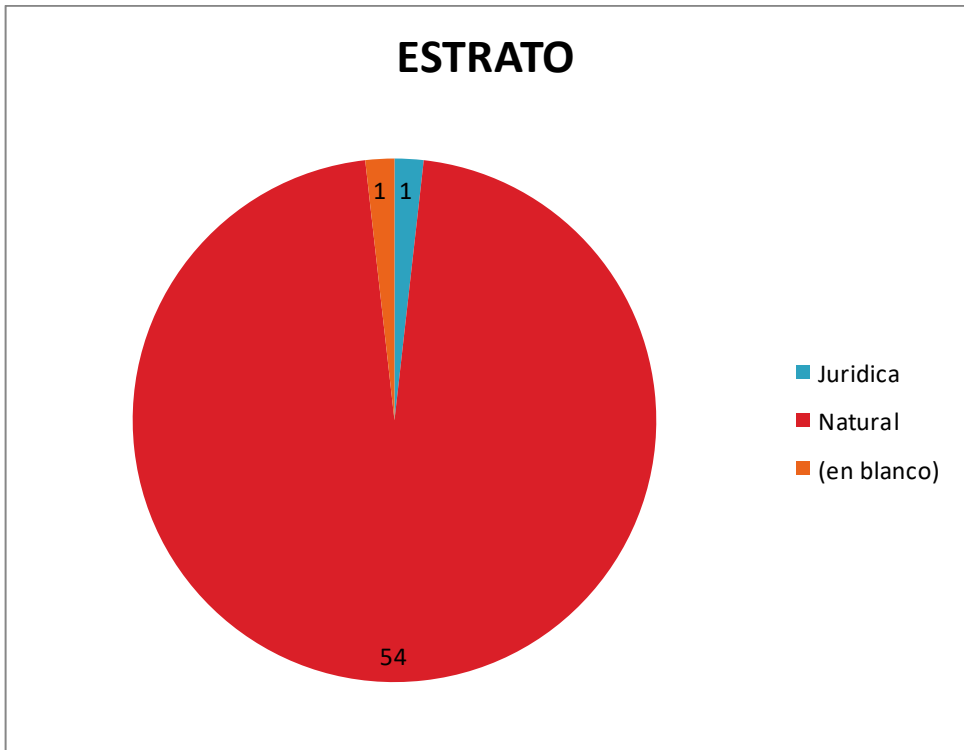


**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 23,21% 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 DE REQUIRENTE**

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJES
2	1	1,79%
3	1	1,79%
5	2	3,57%
(en blanco)	52	92,86%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 7,15% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 5

TIPO DE REQUIRIENTE	TOTAL	PORCENTAJES
Jurídica	1	1,79%
Natural	54	96,43%
(en blanco)	1	1,79%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

Para este periodo el 96,43% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cincuenta y cuatro (54) requerimientos, el 1,79% por personas jurídicas: un (1) requerimiento, un (1) requerimiento ingreso como anónimo.

**11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Anónimo	1	1,79%
Funcionario	50	89,29%
Peticionario identificado	5	8,93%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de julio se registraron 56 derechos de petición, de los cuales se respondió el 62,5%, quedando pendiente el 37,5%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98,22% corresponde a ciudadanos identificados. En su gran mayoría solicitan información sobre los Proyectos de renovación urbana que en este momento se encuentra desarrollando la Entidad
- 10 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades

Se recibieron tres quejas:

- Dos quejas llegaron de la misma peticionaria: se referían a presuntas irregularidades en la conducta oficial de un funcionario de la Entidad la subgerencia de Gestión Corporativa con funciones de Control Interno Disciplinario, dispuso mediante auto de fecha (1) primero de agosto de dos mil diecinueve (2019), ordenar apertura de indagación preliminar en contra del funcionario
- La tercera se trasladó a Transmilenio por competencia se refería a queja contra un conductor de la ruta No.111 San Rafael Sur Oriental quien decidió no parar en el paradero que le correspondía y dejó a los usuarios dos paraderos más arriba.
- Se recibió un reclamo: Según el peticionario por incumplimiento en el Artículo 154 del Acuerdo 645 de 2016, se le da respuesta al ciudadano informándole las gestiones que se han adelantado a fin de hacer posible los Proyectos de Renovación Urbana “San Bernardo” - “Tercer Milenio”, “San Victorino” y “Estación Central”

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Oficina De Gestión Social y la 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 julio fue de diez días, comparado con el mes anterior subió en dos días el promedio.