



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

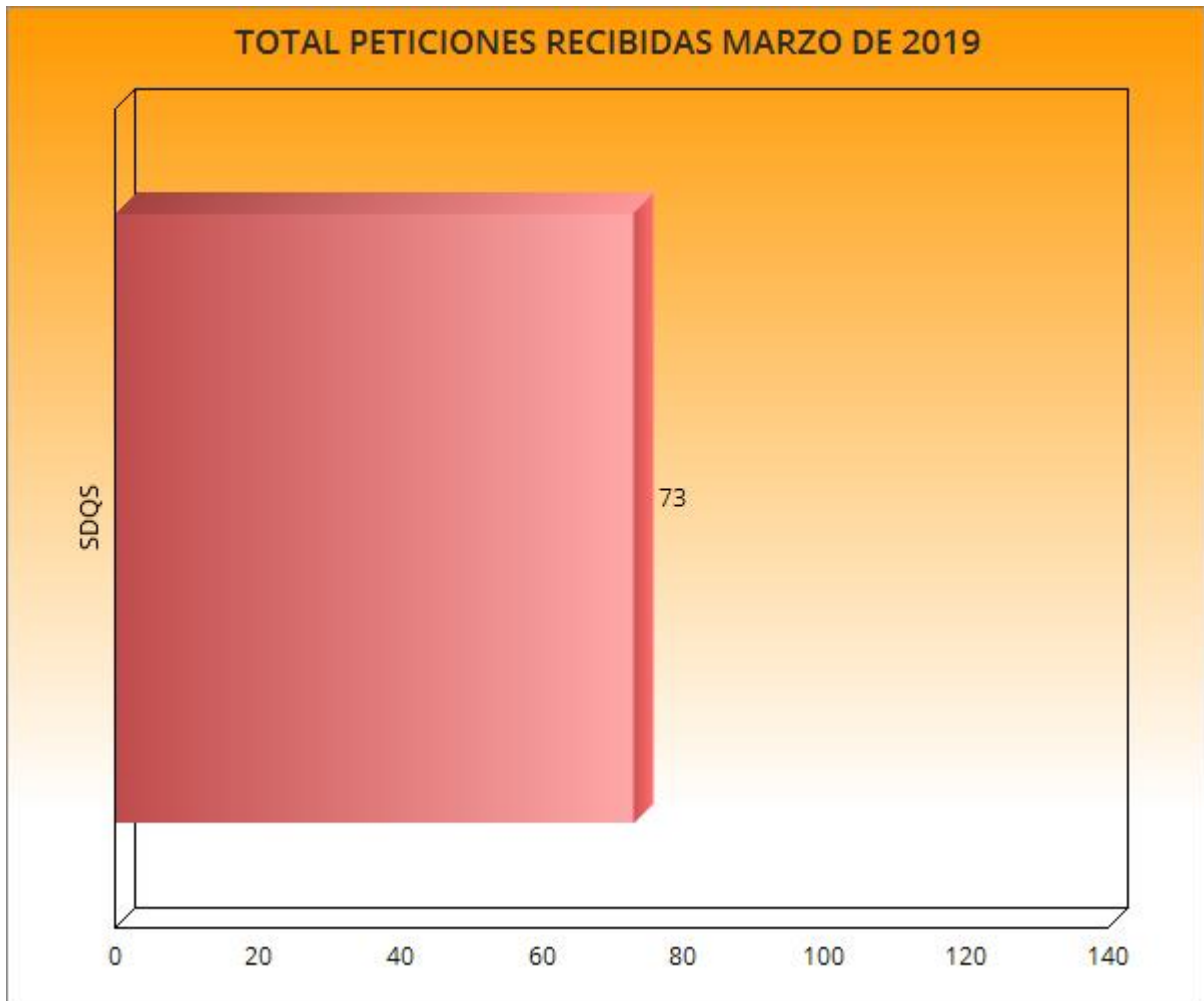
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MARZO DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MARZO DE 2019



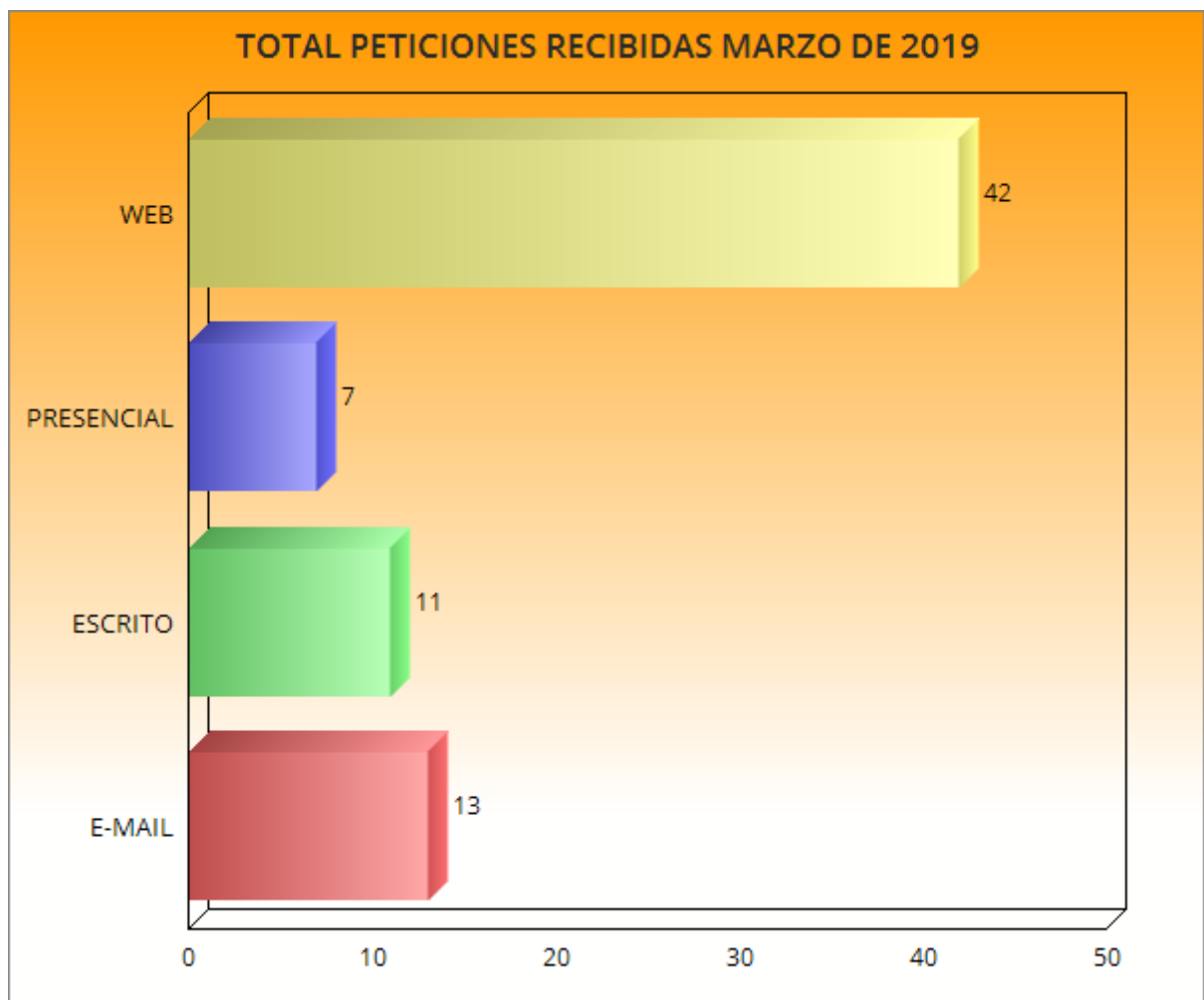
Análisis

Se recibieron setenta y tres (73) peticiones de las cuales ingresaron por el canal web cuarenta y dos (42), por E-mail trece (13), presencial siete (7) y once (11) 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	13	18%
Escrito	11	15%
Presencial	7	10%
Web	42	58%
Total	73	100%

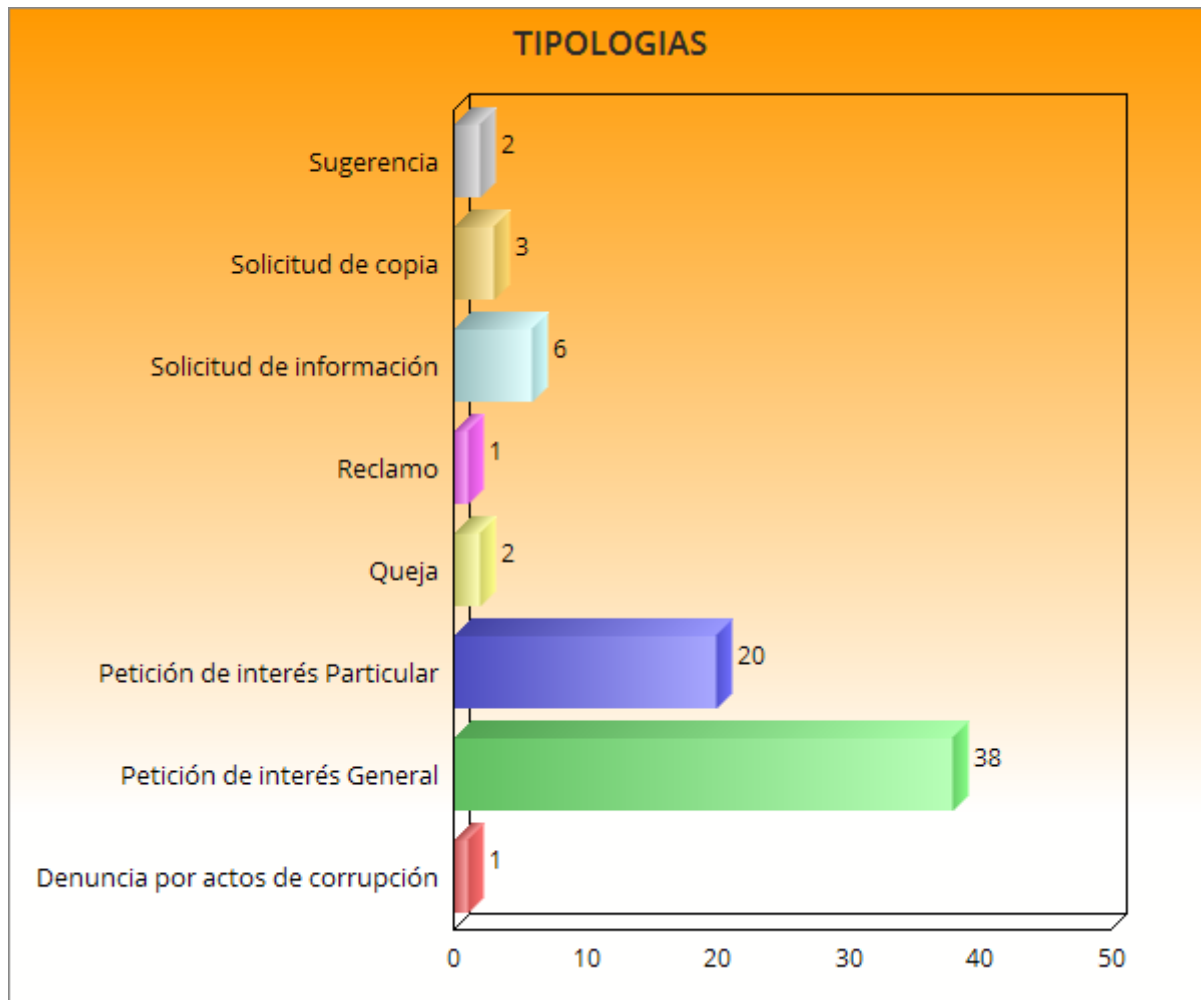




Análisis

El canal web representa el 58% del total de peticiones registradas en el mes de marzo, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Denuncia por actos de corrupción	1	1,4%
Petición de interés general	38	52,1%
Petición de interés particular	20	27,4%
Queja	2	2,7%
Reclamo	1	1,4%
Solicitud de copia	3	4,1%
Solicitud de información	6	8,2%
Sugerencia	2	2,7%
TOTAL	73	100%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés general” con un 52,1% 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 particular con 27,4%, las solicitudes de acceso a la información con 8,2%, solicitud de copia 4,1%, quejas con 2,7%, sugerencias 2,7%, reclamos con 1,4%, y denuncia por actos de corrupción 1,4%.

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración del Talento Humano	2	2,7%
Administración, compra y adquisición de predios	3	4,1%
Atención y servicio a la ciudadanía	12	16,4%
Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos	43	58,9%



Comunicaciones	1	14%
Control Político	1	1,4%
Estudios Técnicos y Obras de urbanismo	1	1,4%
Permiso para vender con derecho de preferencia	2	2,7%
Temas de contratación, información sobre contratos	1	1,4%
Traslado por no competencia	7	9,6%
Total	73	100%

Análisis: Para este mes el subtema “Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 58,9%, esto se debe en su mayoría a solicitudes de información sobre los Proyectos de la entidad.

5. PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	2,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	2,7%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1,4%
IDU	2	2,7%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	7	9,5%

* De las 73 PQRS recibidas, 7 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 9,5% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo. Comparado con el mes de febrero bajo 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 DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	1,4%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	7	2	2,7%
GERENCIA DE VIVIENDA	4	4	5,5%
INSTITUTO DESARROLLO URBANO	2	2	2,7%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	2,7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	2	2,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	2	2,7%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1	1,4%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	4	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	4	5,5%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3	2	2,7%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	39	35	47,9%
SUBGERENCIA JURÍDICA	1	0	0%
TOTAL	73	57	78%

Análisis: Durante el mes de marzo se recibieron 73 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 57 es decir el 78%, quedando pendiente el 22% 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	1	1	5,9%
GERENCIA DE VIVIENDA	2	2	11,8%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	5,9%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	5,9%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	6	6	35,3%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	6	6	35,3%
TOTAL	17	17	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 74 requerimientos, de las cuales 57 peticiones corresponden al mes de marzo de 2019 y 17 peticiones al mes de febrero 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 DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	-	-	-	1	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	-	6	-	-



GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	-	-	4	-	-
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	-	-	1	-	-	-	-	-
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	-	-	-	-	-	-	1	-	-
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	-	1	-	-	1
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SECRETARIA DE AMBIENTE	-	-	-	-	-	2	-	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	1	-	1	-	-	-	-	-
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	-	-	-	-	-	1	2	1	-
SUBG. CORPORATIVA	-	-	-	-	-	1	2	1	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3	-	-	-	-	-	-	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	2	-	-	-	-	33	3	-	1
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	1	-	-	-	-	-	-
TOTAL	6	1	1	2	-	38	20	3	2

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



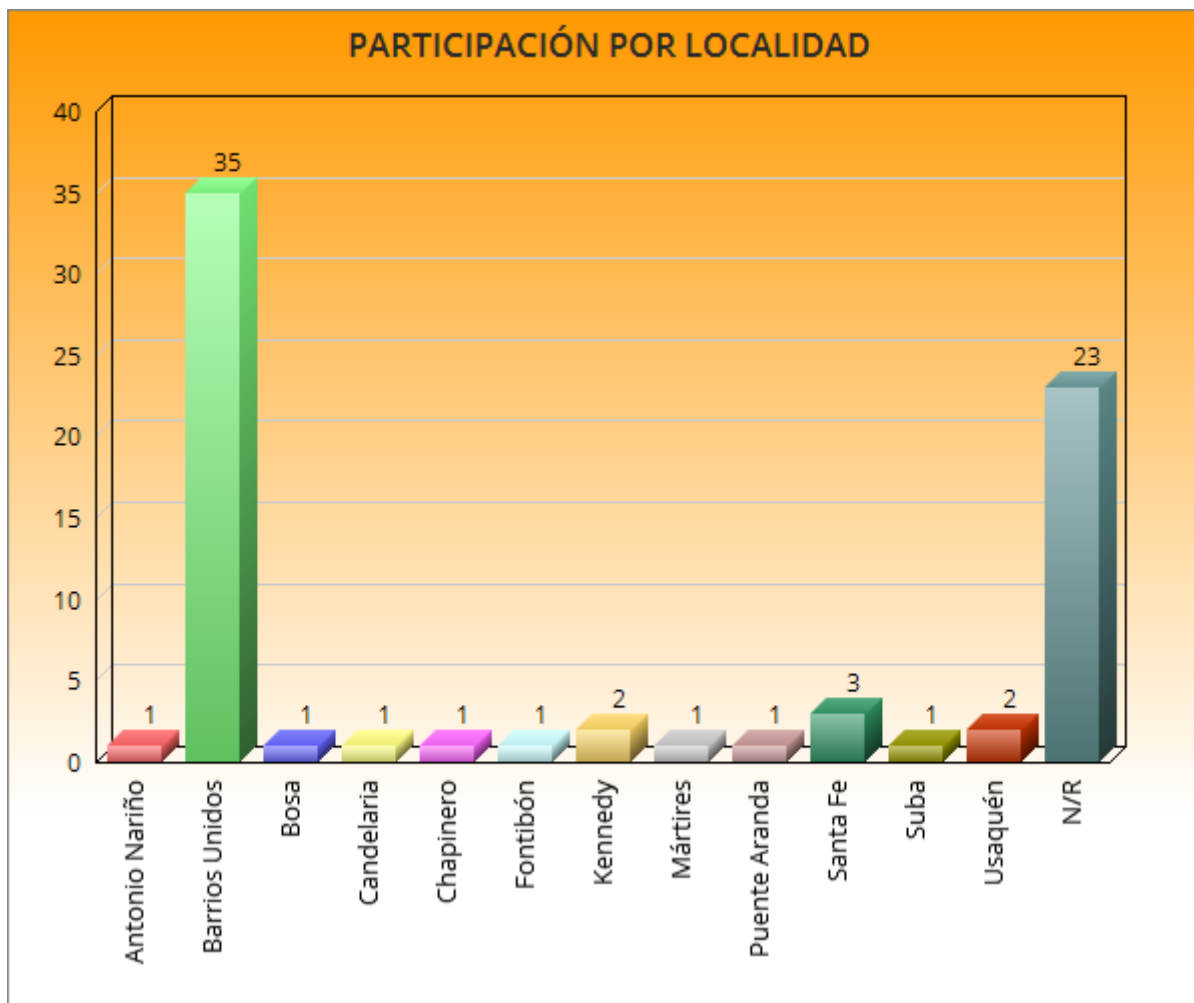
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	6
DIRECCIÓN DE PREDIOS	11
GERENCIA DE VIVIENDA	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	8
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	7
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	6
SUBGERENCIA JURIDICA	10

Análisis:

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de Marzo fue de 6 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Dirección de Predios con once (11) días y la Subgerencia Jurídica con diez (10) días, a las cuales se les recomienda mejorar los tiempos de respuesta.



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



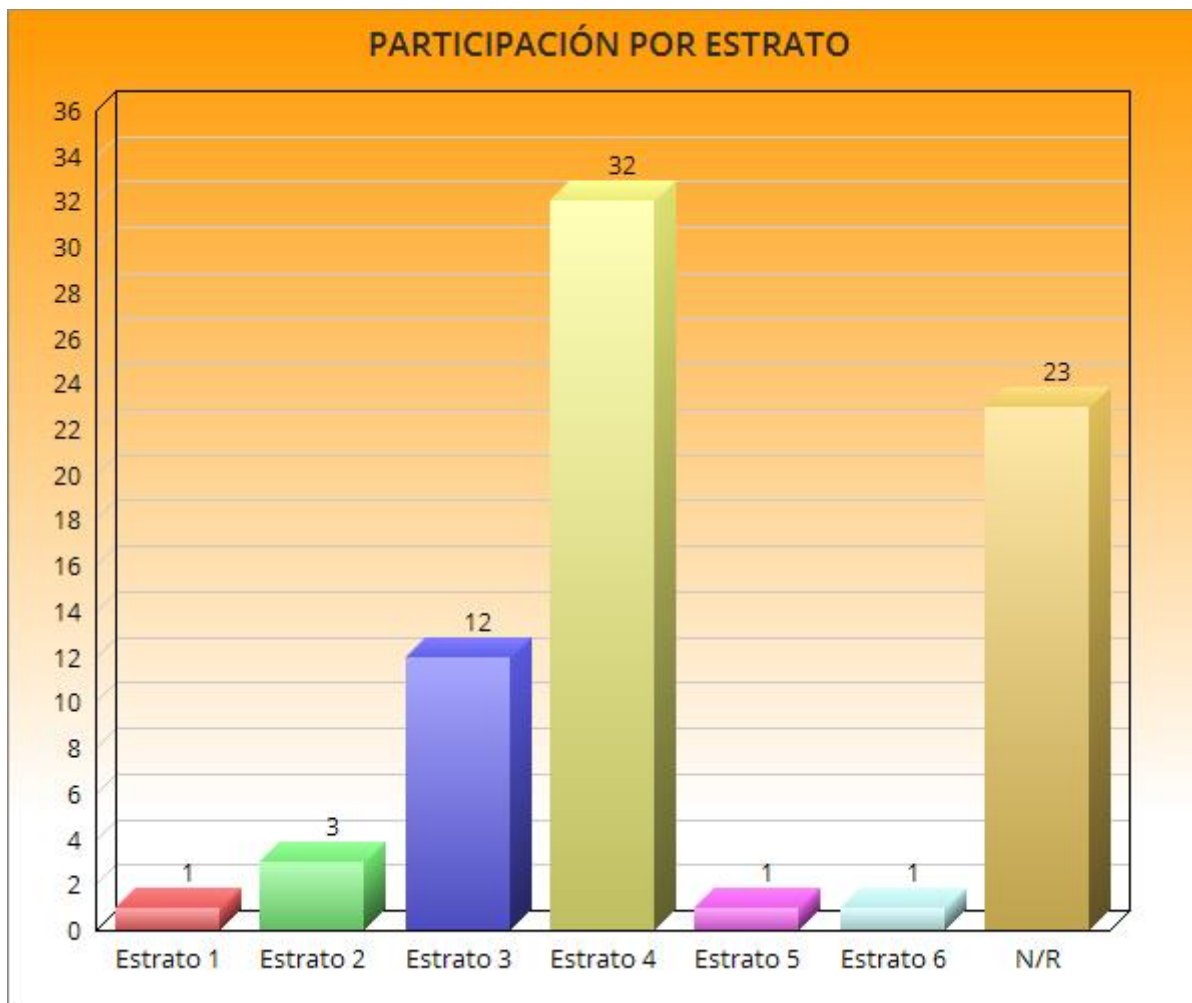
* N/R No registro Localidad



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 68,5% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con los meses anteriores subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

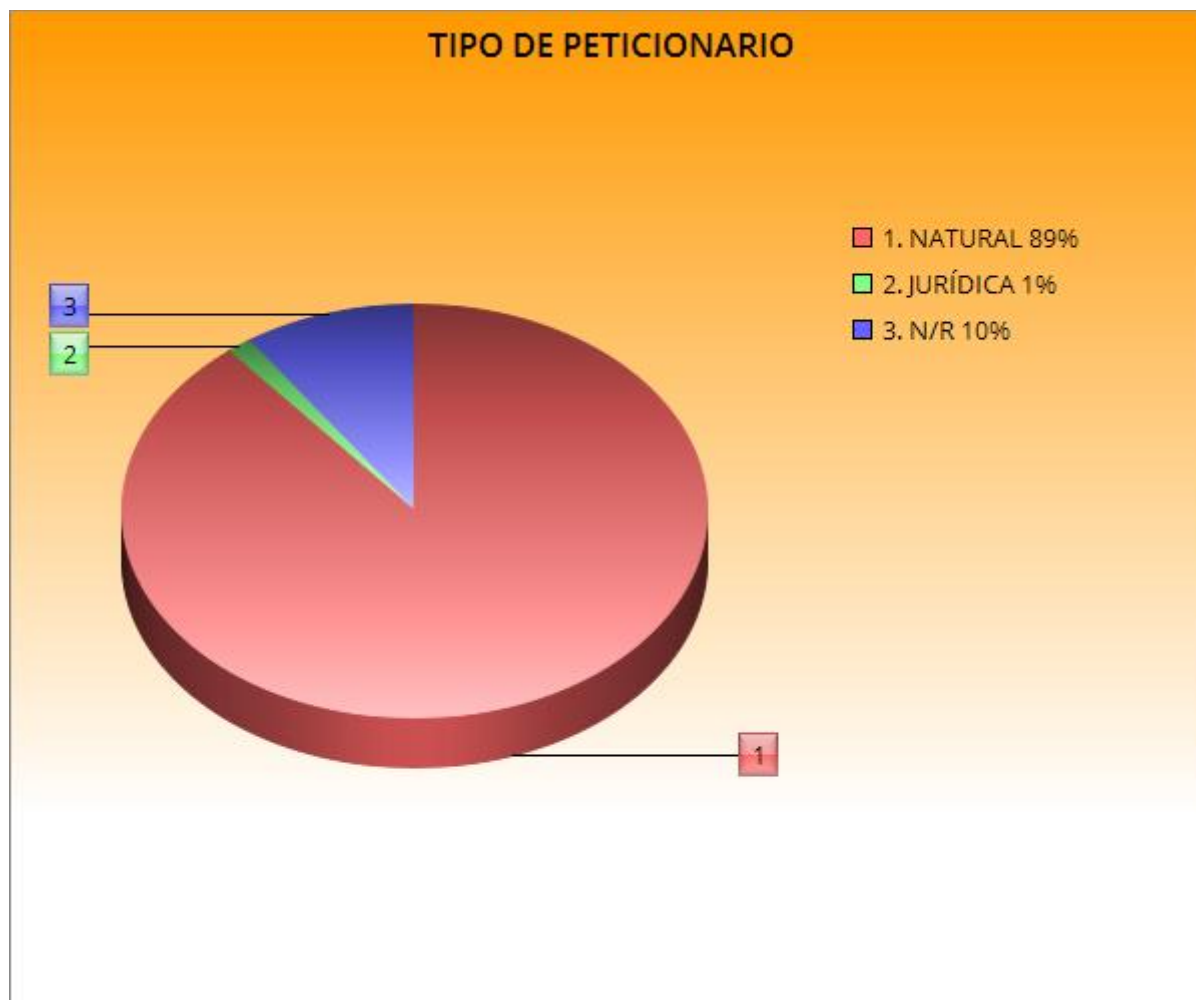


ESTRATO	No. peticiones
1	1
2	3



3	12
4	32
5	1
6	1
N/R	23

Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 68,5% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 4





Análisis:

Para este periodo el 89% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con sesenta y cinco (65) requerimientos, el 1% de las peticiones recibidas: un (1) requerimiento por persona jurídica, el 10% de las peticiones: siete (7) requerimientos ingresaron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	66	90%
Anónimo	7	10%
TOTAL	73	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 90% corresponde a ciudadanos identificados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de marzo se registraron 73 derechos de petición, de los cuales se respondió el 78%, quedando pendiente el 22%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 9,5% 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 bajo el número de traslados a otras entidades.
- La denuncia por acto de corrupción se trasladó a la Secretaria de Gobierno, se refería a un ciudadano que manifestaba que le pusieran funciones fijas y metas diarias a las Alcaldías Locales y oficinas públicas, porque ve que no realizan los trabajos que deberían.



- Una queja se trasladó a la Secretaria de Gobierno por competencia, se refería a una construcción ilegal, la segunda queja se trasladó al IDU, se refería a trabajos de reparación en la calle 80 entre carreras 11 y novena.
- En este mes aumento las peticiones referentes al Proyecto Alameda Entre Parques, esto debido a que la comunidad de Barrios Unidos no está de acuerdo con que se realice este Proyecto.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Dirección de Predios y Subgerencia Jurídica 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 marzo fue de seis días cumpliendo con la meta propuesta.