



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

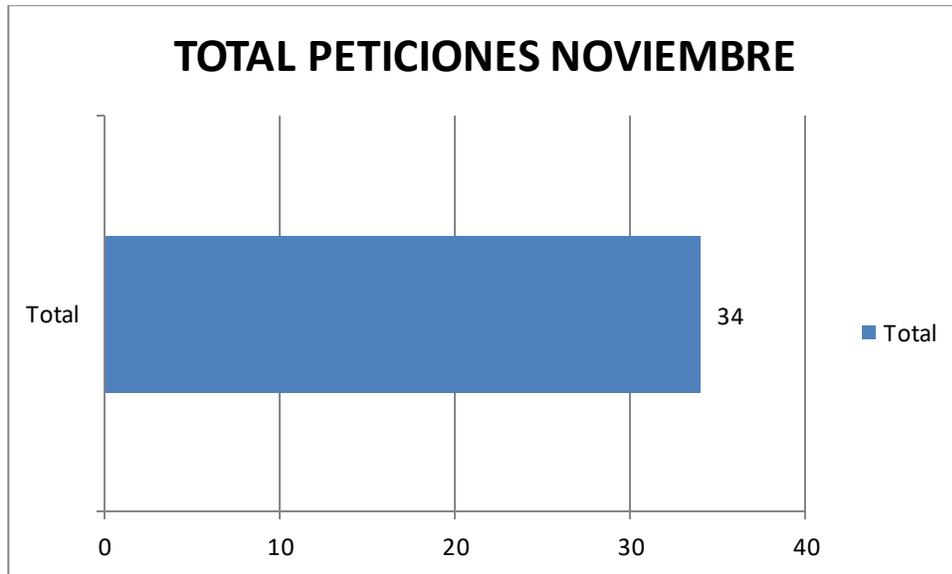
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS NOVIEMBRE DE 2019



Análisis

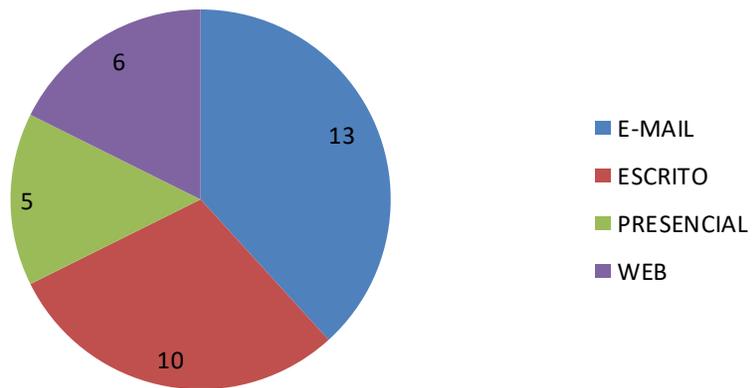
Se recibieron treinta y cuatro (34) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail trece (13), por el canal web seis (6), presencial cinco (5) y diez (10) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita", las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	13	38,18%
ESCRITO	10	29,67%
PRESENCIAL	5	14,74%
WEB	6	17,41%
Total general	34	100,00%



TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL



Análisis

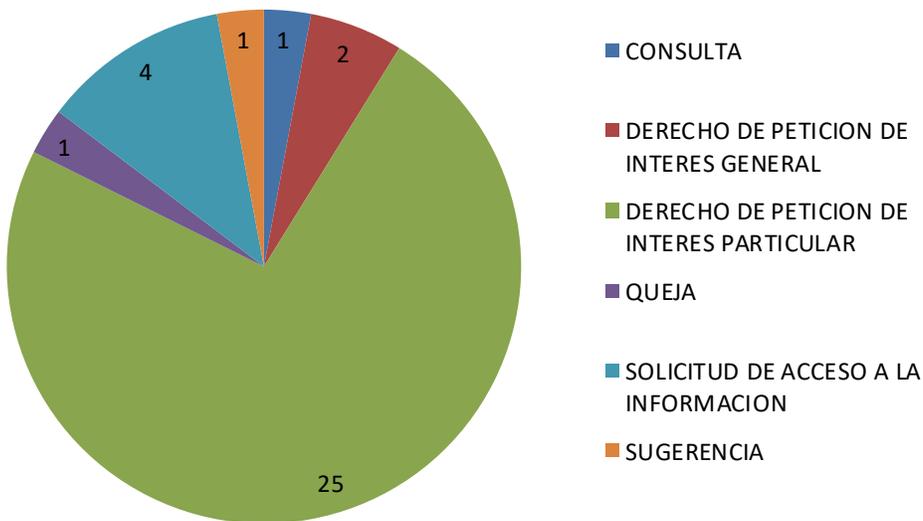
Para el mes de noviembre el canal e- mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGIA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	2,98%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	5,89%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25	73,48%
QUEJA	1	2,92%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	11,86%
SUGERENCIA	1	2,88%
Total general	34	100,00%



TIPOLOGIA



4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	8	14,63%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	11	20,94%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	17	31,00%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	16	29,65%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	3,79%
Total general	54	100,00%



Análisis:

El subtema que más se presentó fue Atención y servicio a la ciudadanía con el 31%.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS	TOTAL	PORCENTAJE
CODENSA	2	18,18%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	9,09%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	18,18%
IDIGER	2	18,18%
IDRD	1	9,09%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	9,09%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	9,09%
TRANSMILENIO	1	9,09%
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.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo no se presentaron peticiones con el subtema Veedurías ciudadanas

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION COMERCIAL	1	1	2
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	1	6	7
DIRECCION DE PREDIOS	1	12	13
GERENCIA DE VIVIENDA	1	8	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4		4
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL		3	3
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	7		7
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1		1
SUBG. DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	3	5	8
Total general	19	35	54



Análisis:

Durante el mes de noviembre se recibieron 34 peticiones, de las cuales se dio respuesta definitiva a diecinueve (19) requerimientos, los restantes se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección Comercial			7	4		6
Dirección de Gestión Contractual		8,5	3,7			6
Dirección de Predios	29		13,3			14
Gerencia de Vivienda			14,0			14
Oficina de Control Interno			8,5			9
Oficina de Gestión Social			13,0			13
Subgerencia de Gestión Corporativa		5	4,7			5
Subgerencia de Gestión Urbana			2,0			2
Subg. de Planeación y Administración de Proyectos			11,3		8,5	11
Total general	29	6,75	10,95	4	8,5	10

Análisis:

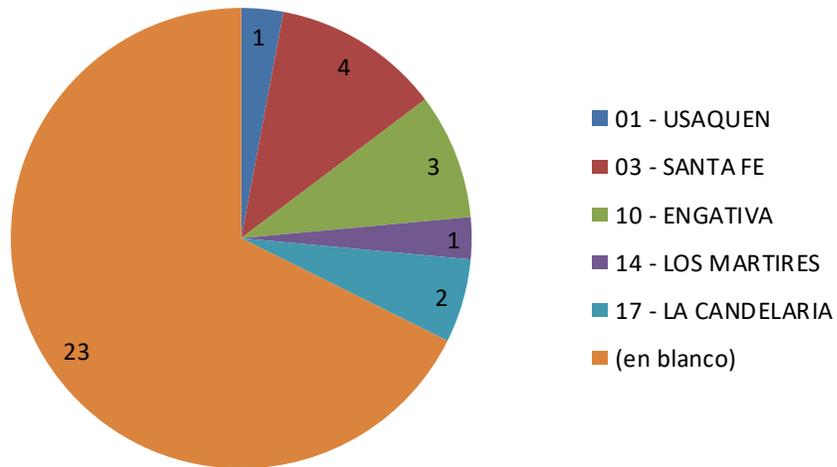
Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió en el mes de noviembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	3,03%
03 - SANTA FE	4	12,02%
10 - ENGATIVA	3	8,81%
14 - LOS MARTIRES	1	2,89%
17 - LA CANDELARIA	2	6,07%
(en blanco)	23	67,18%
Total general	34	100,00%



LOCALIDAD

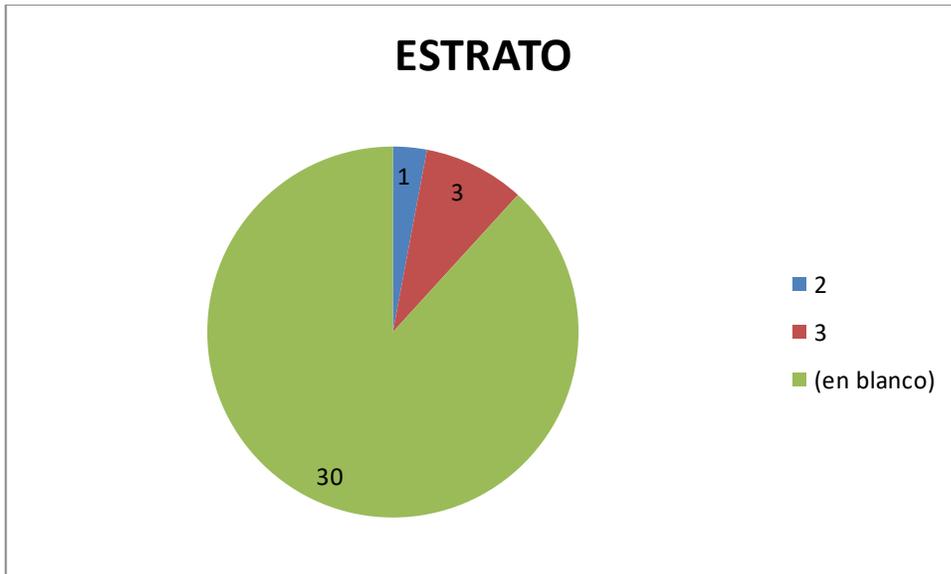


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 32,82% 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
2	1	2,98%
3	3	8,69%
(en blanco)	30	88,32%
Total general	34	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 11,67% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3.

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	7	20,91%
Natural	25	73,25%
(en blanco)	2	5,84%
Total general	34	100,00%

Análisis:

Para este periodo el 73,25% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veinticinco (25) requerimientos, el 20,91 (7) requerimientos por personas jurídicas, el 5,84% ingresaron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

CALIDAD DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	32	94,12
Anónimo	2	5,88
Total general	34	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de noviembre se registraron 34 derechos de petición, de los cuales se respondió el 55,9%, quedando pendiente el 44%, 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 38 en el mes de octubre a 34 en el mes de noviembre, se podría creer que por la situación que se ha estado presentando como consecuencia de los paros, la ciudadanía está inmersa en otras cosas.
- 11 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades, dos de estos requerimientos se repitieron en el sistema debido a los inconvenientes que hubo con la plataforma del SDQS - Bogotá Te Escucha

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Dirección de Predios y la Gerencia de Vivienda, 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 noviembre fue de 10 días, comparado con el mes anterior subió el promedio.