



**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

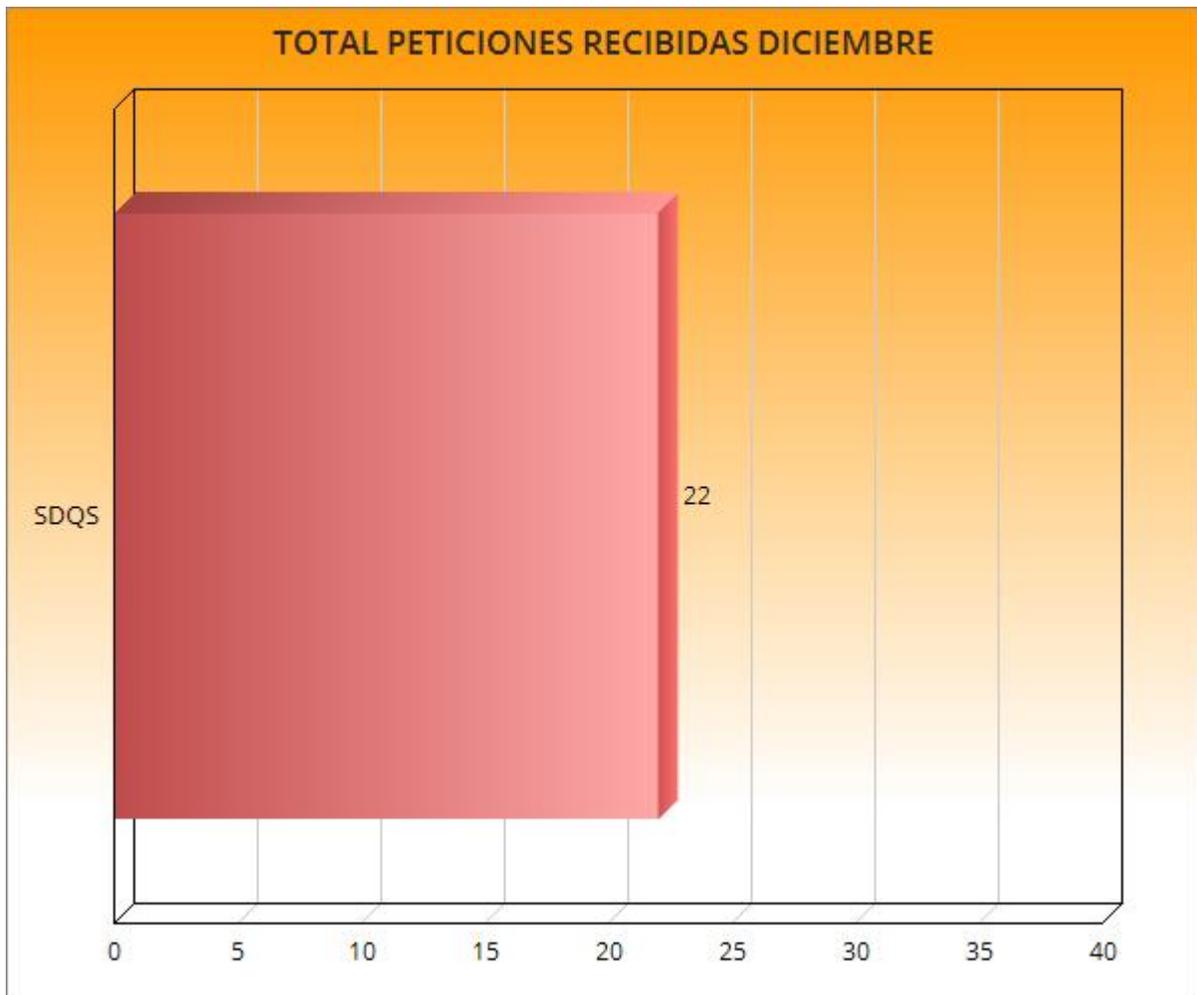
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2018**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS DICIEMBRE DE 2018



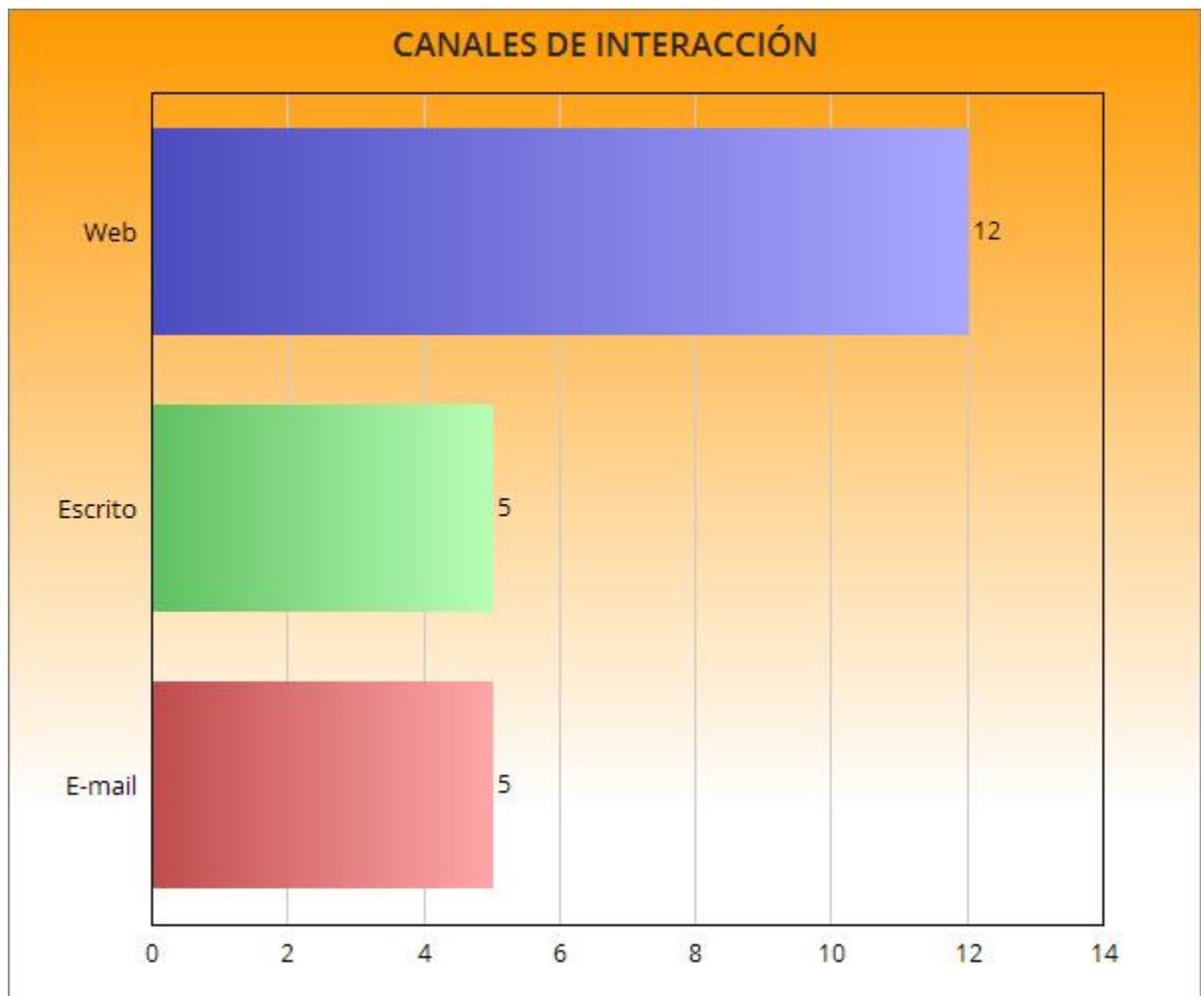
### Análisis

Se recibieron veintidós (22) peticiones de las cuales ingresaron por el canal web doce (12), por E-mail cinco (5), y cinco (5) 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	5	22,7%
E-mail	5	22,7%
Web	12	54,5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

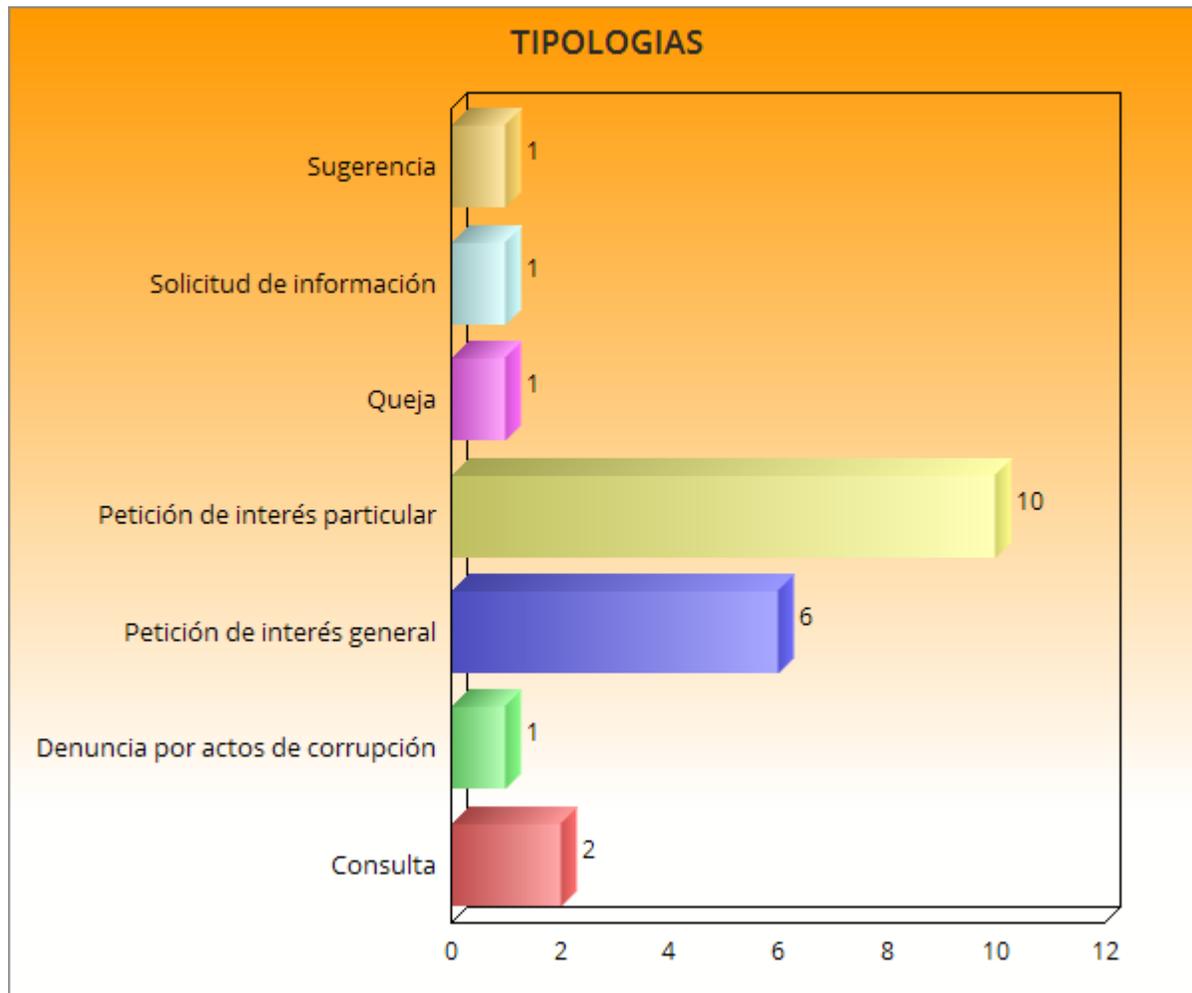




## Análisis

El canal web representa el 54,5 del total de peticiones registradas en el mes de diciembre, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.

### 3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	2	9,09%
Denuncia por actos de corrupción	1	4,55%
Petición interés general	6	27,27%
Petición interés particular	10	45,45%
Queja	1	4,55%
Solicitud de información	1	4,55%
Sugerencia	1	4,55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

#### Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 45,45% 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 general con un 27,27%, la consulta con un 9,09%, la Denuncia por actos de corrupción 4,55%, esta fue trasladada a la Secretaria de Planeación por competencia, Queja 4,55% se trasladó por competencia a Transmilenio, el resto de tipologías: solicitud de acceso a la información y sugerencia 4,55% respectivamente.

#### 4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de Predios	2	9,09%
Atención y servicio a la ciudadanía	3	13,64%
Banco de Programas y Proyectos	8	36,36%
Gestión Jurídica	2	9,09%
Obras de Urbanismo	1	4,55%
Proceso de compra y adquisición de predios	1	4,55%
Traslado por no competencia	5	22,73%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 36,36%, 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 GOBIERNO	3	13,64%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	4,55%
TRANSMILENIO	1	4,55%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>5</b>	<b>22,73%</b>

\* De las 22 PQRS recibidas, 5 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 22,73% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo. Comparado con el mes de noviembre 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 COMERCIAL	1	0	0%
GERENCIA DE VIVIENDA	4	2	9,09%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	4,55%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	3	2	9,09%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	13,64%
SECRETARIA PLANEACIÓN	1	1	4,55%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	4,55%



SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3	2	9,09%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	3	1	4,55%
TRANSMILENIO	1	1	4,55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>63,66%</b>

Análisis: Durante el mes de diciembre se recibieron 22 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 14 es decir el 63,66%, quedando pendiente el 36,34% 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	2,27%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	2,27%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2,27%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	32	32	72,73
SUBG. GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	2,27
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	2	2	4,55
SUBG. DE GESTIÓN URBANA	6	6	13,64%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 58 requerimientos, de las cuales 14 peticiones corresponden al mes de diciembre y 44 peticiones al mes de noviembre 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
<b>Términos legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>10 días</b>		<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>30 días</b>	<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>10 días</b>	<b>15 días</b>
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	-	-	-	1	-	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	1	1	2	-	-
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-	-	-	1	-	-
OFC. DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	1	2	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	-	-	1	1	1	-	-
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	-	1	-	-	-	-	-	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBG.DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	-	1	-	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	-	-	-	-	-	1	-	<b>1</b>
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	2	1	-	-
TRANSMILENIO	-	-	-	<b>1</b>	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

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



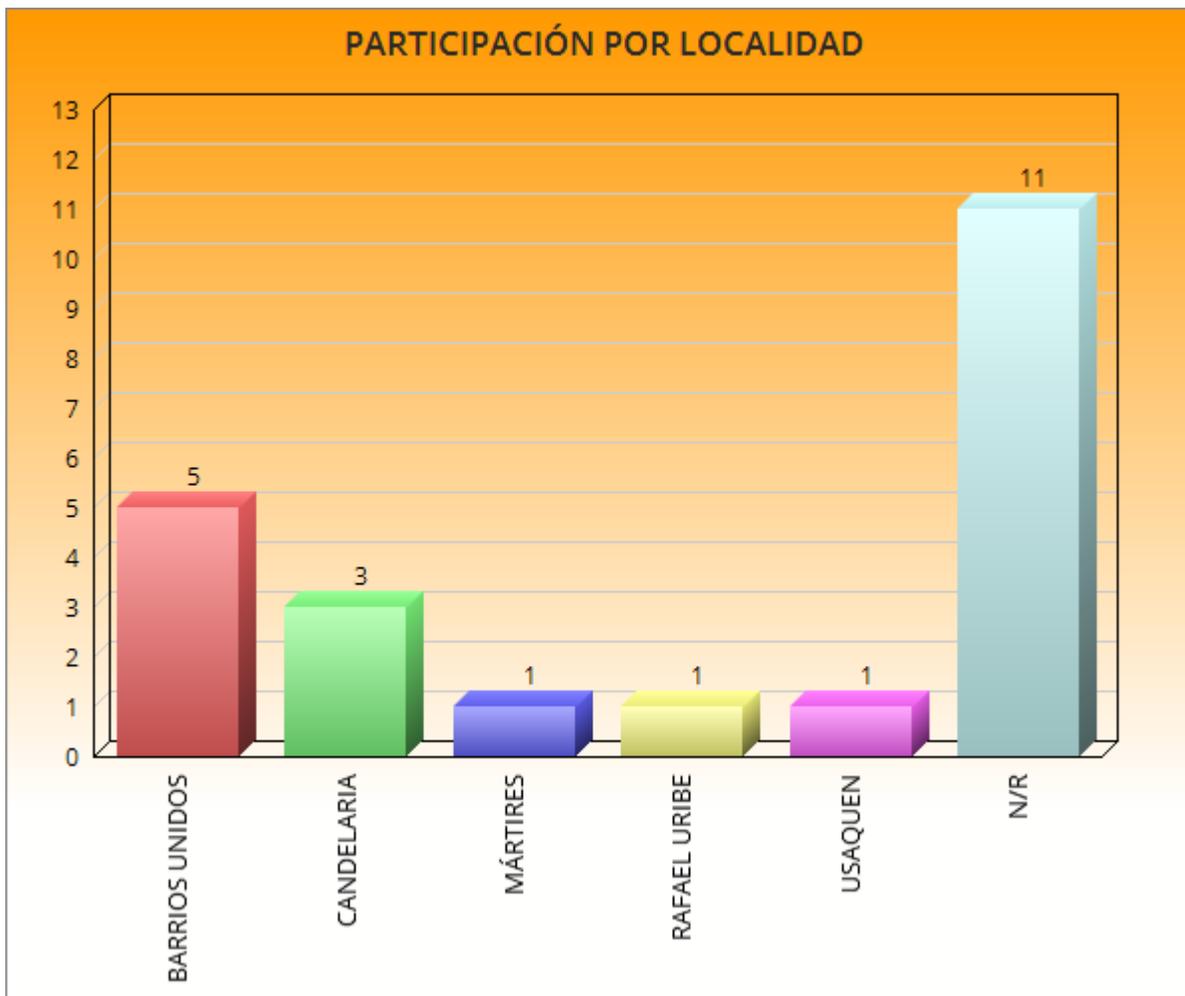
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	7
GERENCIA DE VIVIENDA	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	9
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	7
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	11
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	5
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	9

#### **Análisis:**

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre fue de 8 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia de Gestión Corporativa once (11) días y la Gerencia de Vivienda con diez (10) días.



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



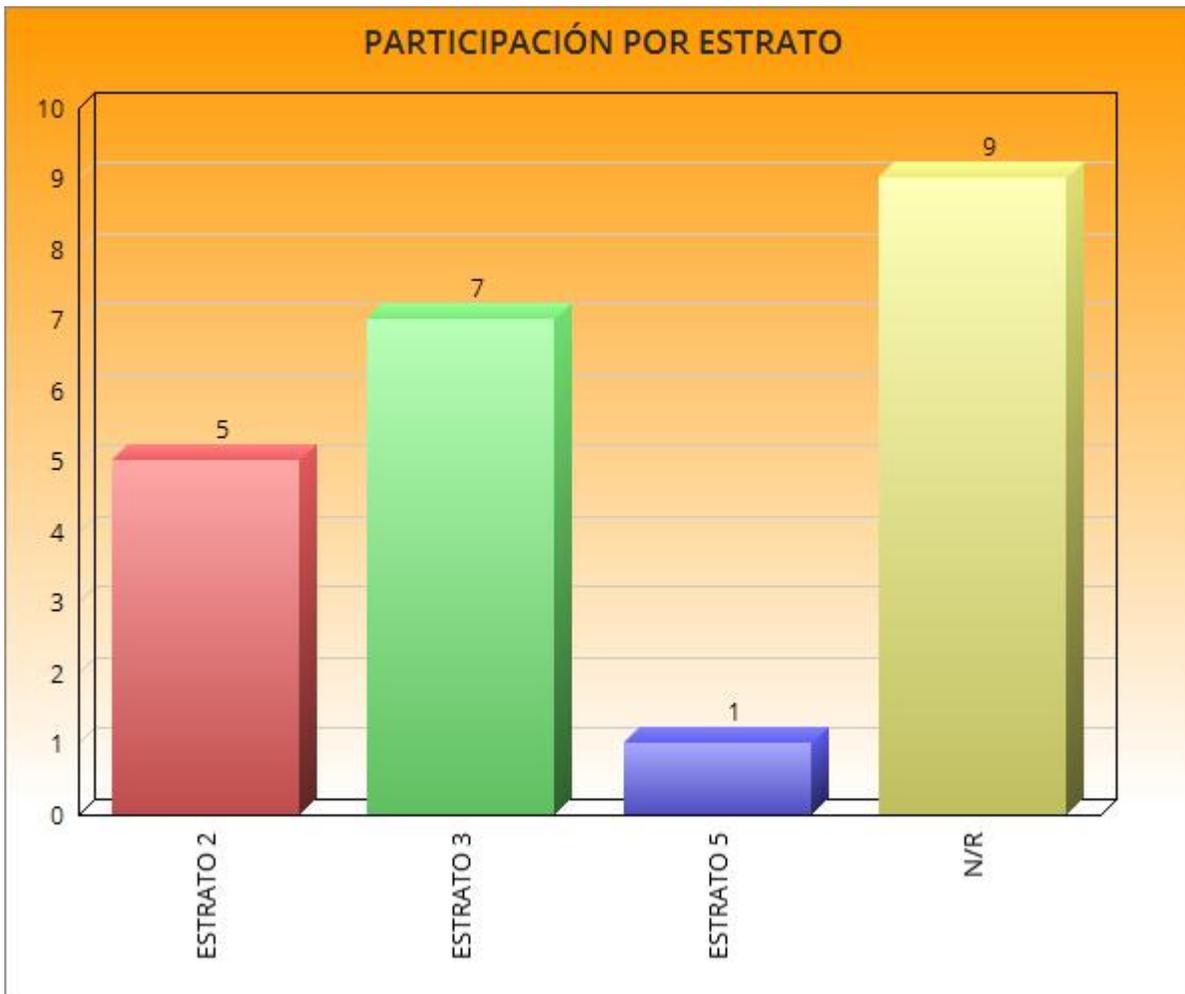
\* N/R No registro Localidad

#### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 50% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con los meses anteriores subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.



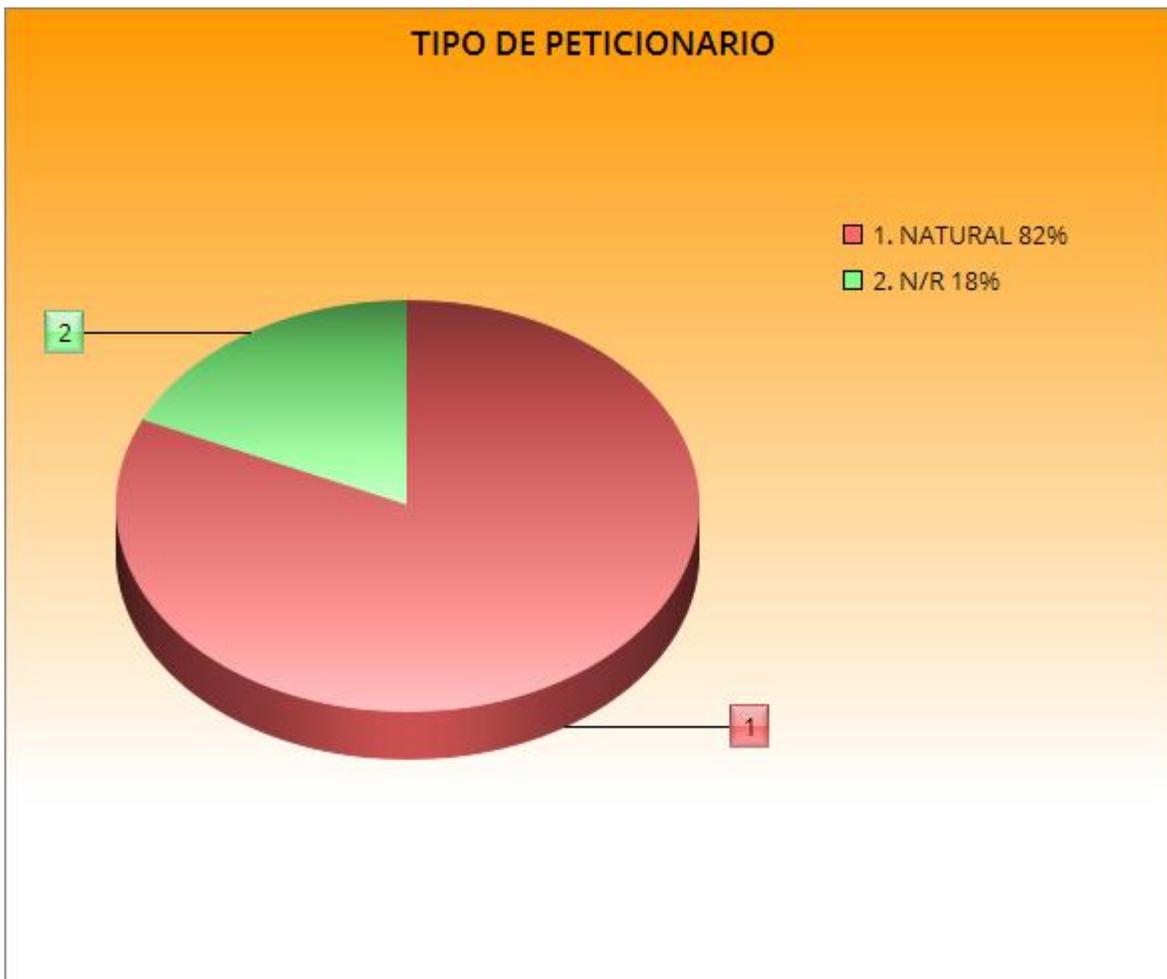
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



ESTRATO	No. peticiones
2	5
3	7
5	1
N/R	9



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 59,09% 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 82% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales dieciocho (18) requerimientos y el 18% cuatro (4) requerimientos ingresaron como anónimos.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	18	81,82%
Anónimo	4	18,18%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

### Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 81,82% corresponde a ciudadanos identificados.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 22 derechos de petición, de los cuales se respondió el 63,66%, quedando pendiente el 36,34%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 22,73% 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 actos de corrupción fue trasladada a la Secretaria de Planeación por competencia
- La Queja era contra una funcionaria de Transmilenio por tal razón fue trasladada por competencia.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, 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 diciembre fue de ocho días.
- Se invita a los usuarios del sistema “Bogotá Te Escucha” para que se inscriban y asistan a las capacitaciones programadas por la Alcaldía para el Uso eficiente del SDQS.



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

