



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

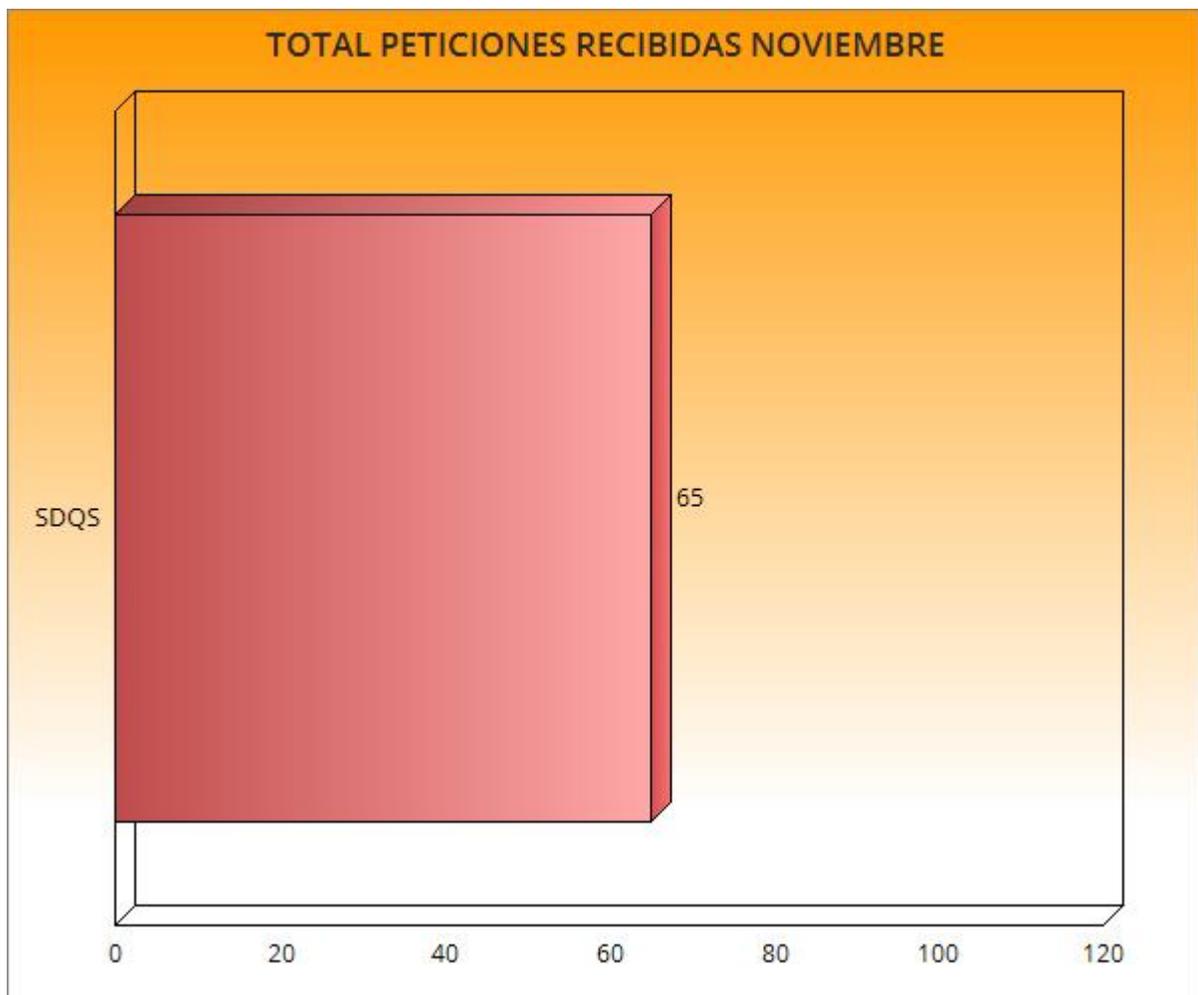
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2018

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS NOVIEMBRE DE 2018



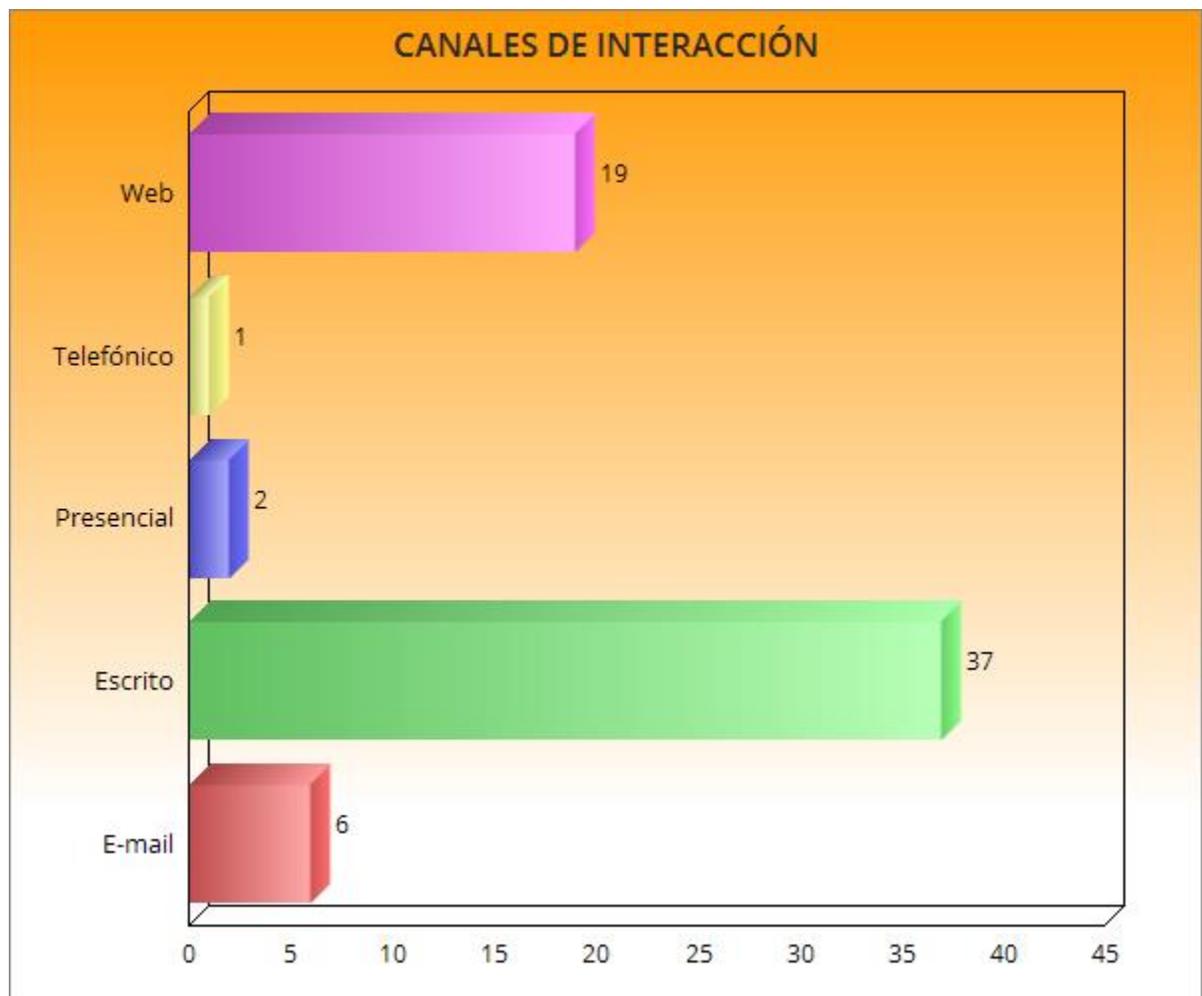
Análisis

Se recibieron sesenta y cinco (65) peticiones de las cuales diecinueve (19) ingresaron por el canal web, seis (6) por E-mail, dos (2) presencial, uno (1) telefónico y treinta y siete (37) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS, Bogotá Te Escucha.



1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
Escrito	37	56,9%
E-mail	6	9,2%
Presencial	2	3,1%
Telefónico	1	1,5%
Web	19	29,2%
Total	65	100%

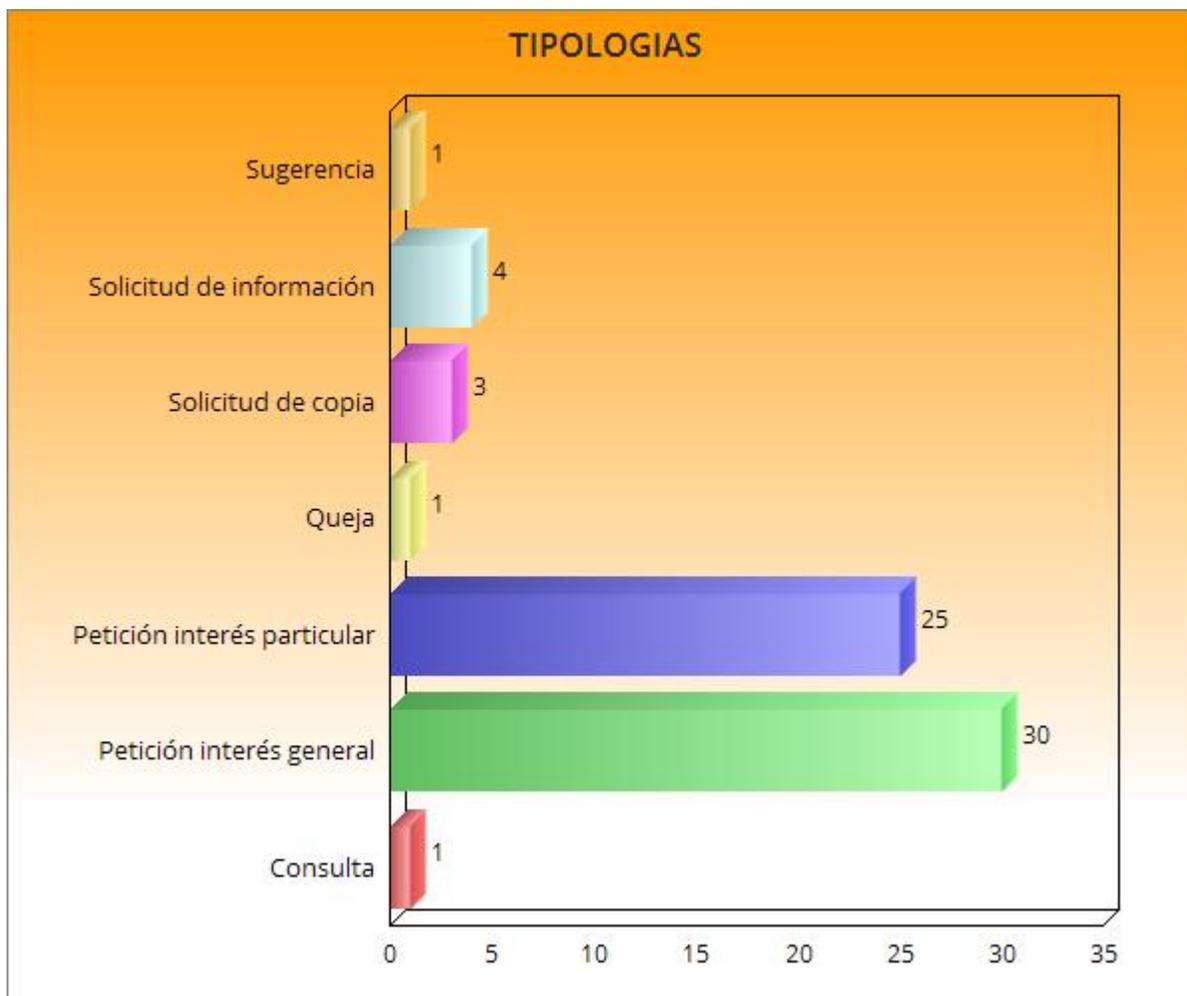




Análisis

El canal escrito representa el 56,9% del total de peticiones registradas en el mes de noviembre, al igual que el canal web con el 29,2% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	1	1,5%
Petición interés general	30	46,2%
Petición interés particular	25	38,5%
Queja	1	1,5%
Solicitud de copias	3	6,2%
Solicitud de información	4	4,6%
Sugerencia	1	1,5%
TOTAL	65	100%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés general” con un 46,2% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Atención y servicio a la ciudadanía	9	13,85%
Banco de Programas y Proyectos	42	64,62%
Gestión Jurídica	3	4,62%
Proceso de compra y adquisición de predios	5	7,69%
Traslado por no competencia	6	9,23%
Total	65	100%

Análisis: Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 64,62%, 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	4,6%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1,5%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1,5%
UAESP	1	1,5%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	6	9,15%

* De las 65 PQRS recibidas, 6 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 9,15% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo. Comparado con el mes de octubre 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	2	2	3,08%
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	2	2	3,08%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	3	2	3,08%
GERENCIA DE VIVIENDA	1	1	1,54%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1	1,54%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	34	1	1,54%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	4,62%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	1,54%



SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1	1,54%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	2	1	1,54%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	10	4	6,15%
SUBGERENCIA JURÍDICA	1	1	1,54%
UAESP	1	1	1,54%
TOTAL	65	21	32,33%

Análisis: Durante el mes de noviembre se recibieron 65 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 21 es decir el 32,33%, quedando pendiente el 67,67% 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	5,26%
GERENCIA DE VIVIENDA	3	3	15,8%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	10,5%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	5,26%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1	5,26%
SUBG. GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	5,26%
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	2	2	10,5%
SUBG. DE GESTIÓN URBANA	3	3	15,8%
SUBGERENCIA JURÍDICA	1	1	5,26%
SUBG. DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	4	3	15,8%
TOTAL	19	18	94,7%



Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 39 requerimientos, de las cuales 21 peticiones corresponden al mes de noviembre y 18 peticiones al mes de octubre de 2018, cerrando el 94,7% de las peticiones que ingresaron en el periodo anterior, la petición 2535512018 pendiente de respuesta se encuentran dentro de los términos legales, es una consulta a la cual se le solicito ampliación.

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	-	-	-	-	-	-	1	1	-
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	-	-	1	1	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	-	3	-	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	-	-	1	-	-
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	-	-	1	-	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-	-	1	-	-	-
OFC. DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	1	-	24	8	1	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	-	-	-	2	1	-	-
SECRETARIA DE HABITAT	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	1	-	-	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	-	-	-	-	-	-	2	-	-
SUBG.DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	-	-	1	-	-



UBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	4	-	-	-	-	2	4	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	1	-	-
UAESP	-	-	-	-	-	1	-	-	-
TOTAL	4	-	-	1	1	30	25	3	1

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

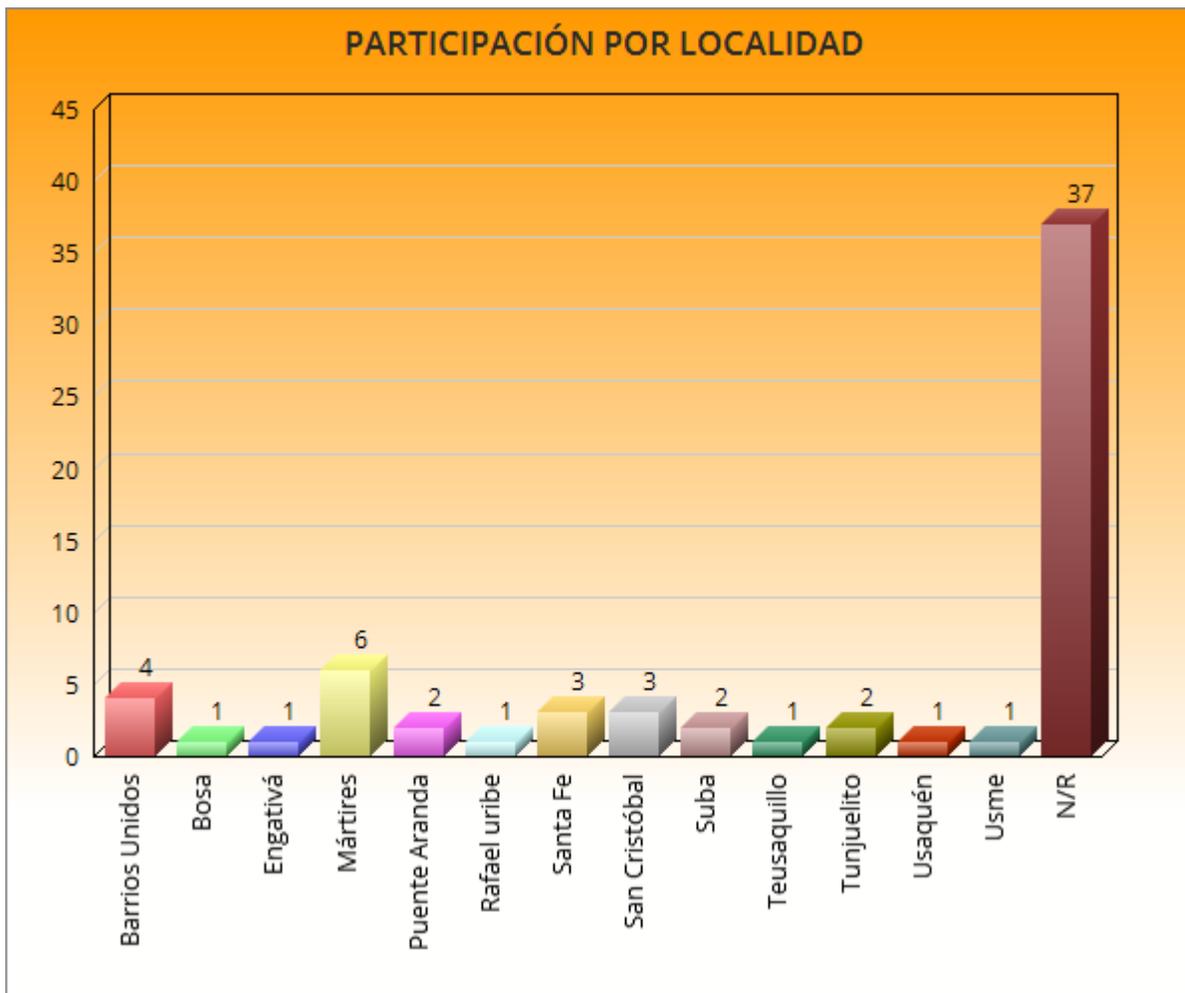
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	3
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5
DIRECCIÓN DE PREDIOS	12
GERENCIA DE VIVIENDA	12
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	13
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	8
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	4
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	6
SUBGERENCIA JURÍDICA	13



Análisis:

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de noviembre fue de 9 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Oficina de Gestión Social y la Subgerencia Jurídica con trece días respectivamente.

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



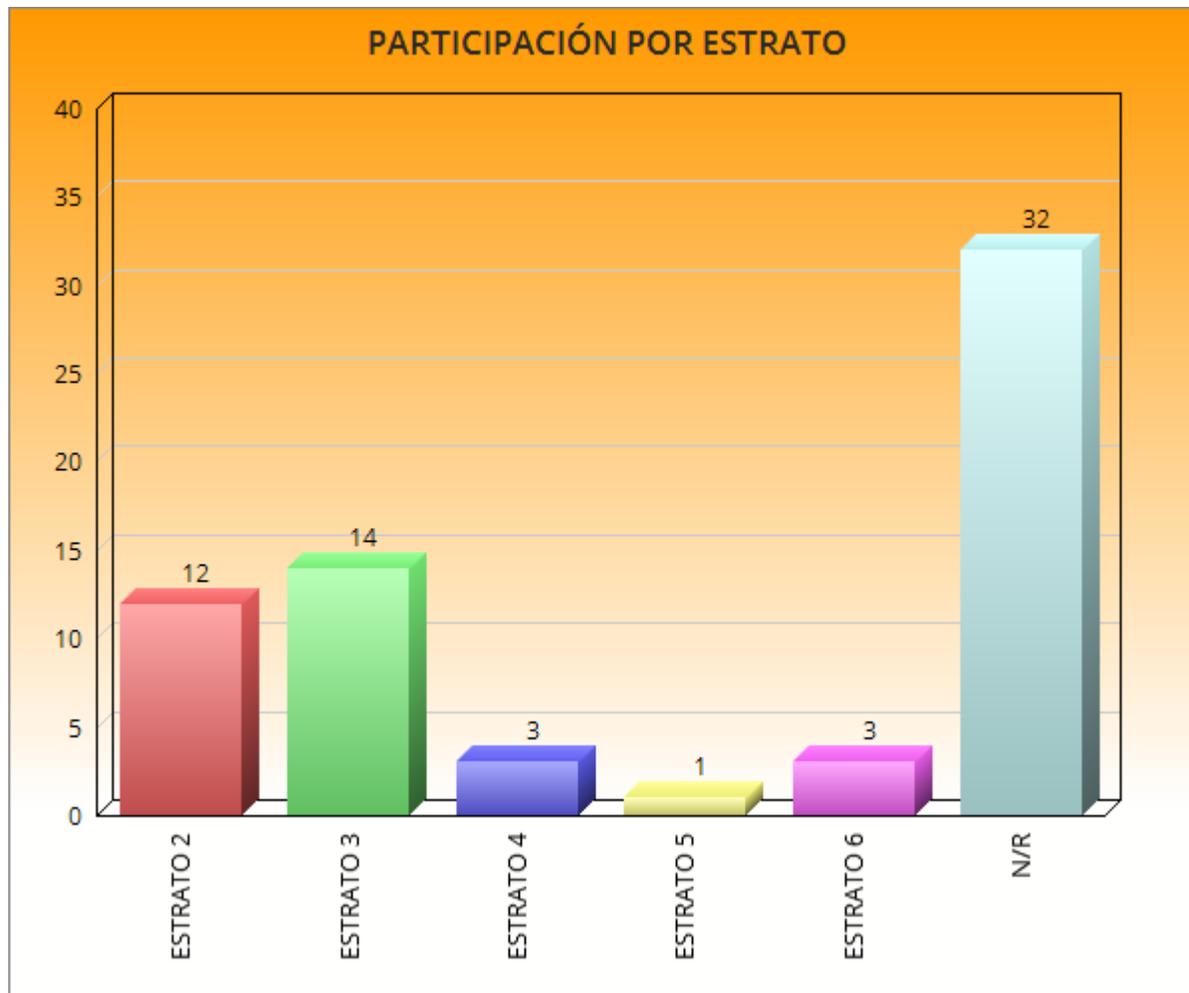
* N/R No registro Localidad



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 43,08% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con los meses anteriores bajo el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

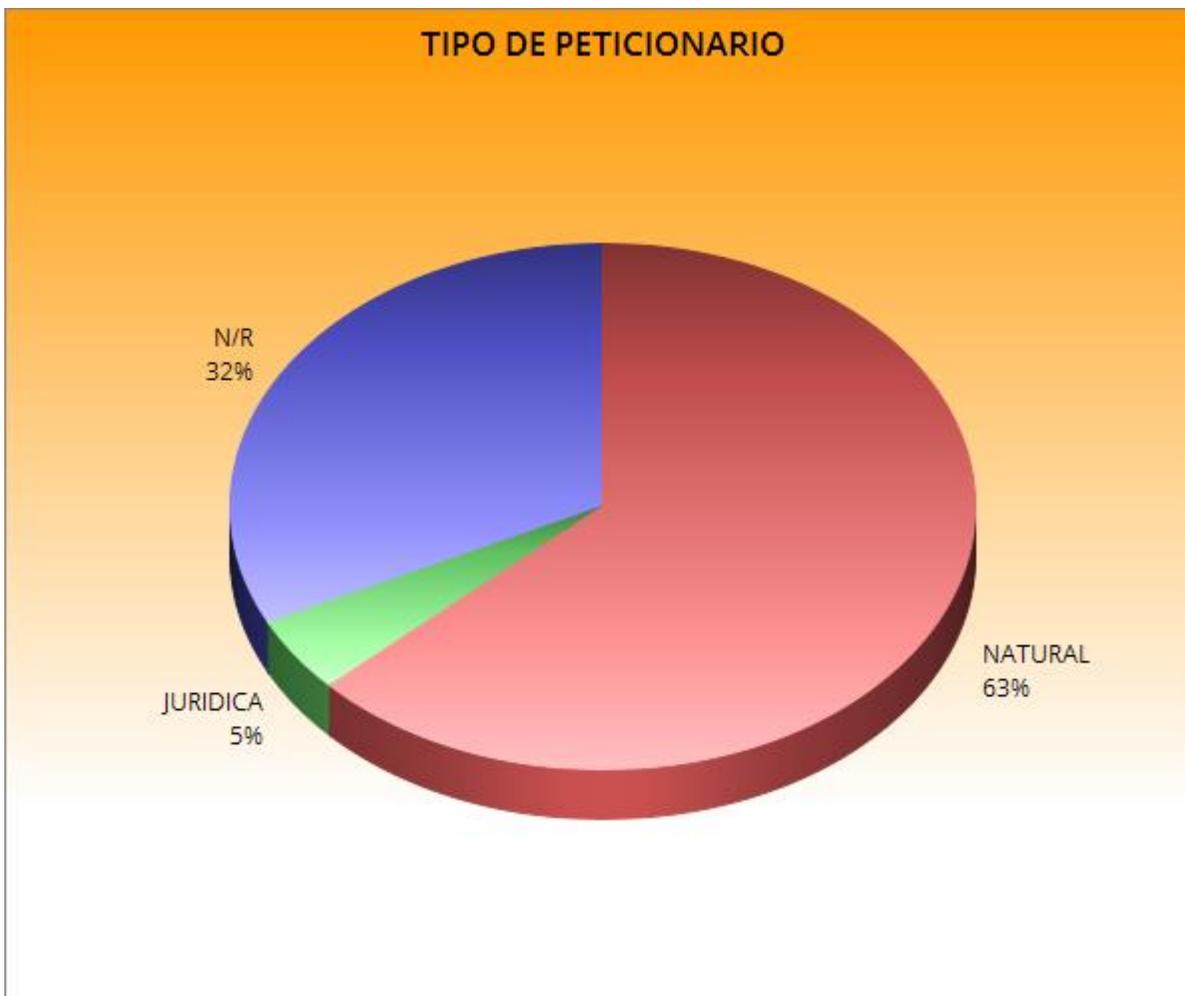


ESTRATO	No. peticiones
2	12
3	14



4	3
5	1
6	3
N/R	32

Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 50,77% 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 63% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales cuarenta y un (41) requerimientos, el 5% por personas jurídicas tres (3) requerimientos y el 32% veintiuno (21) requerimientos ingresaron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	44	67,69%
Anónimo	21	32,31%
TOTAL	65	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 67,69% corresponde a ciudadanos identificados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 65 derechos de petición, de los cuales se respondió el 32,33%, quedando pendiente el 67,67%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 9,15% 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 Queja era competencia de la UAESP y fue solucionada en términos de Ley.
- 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 noviembre el promedio fue de nueve 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

