



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

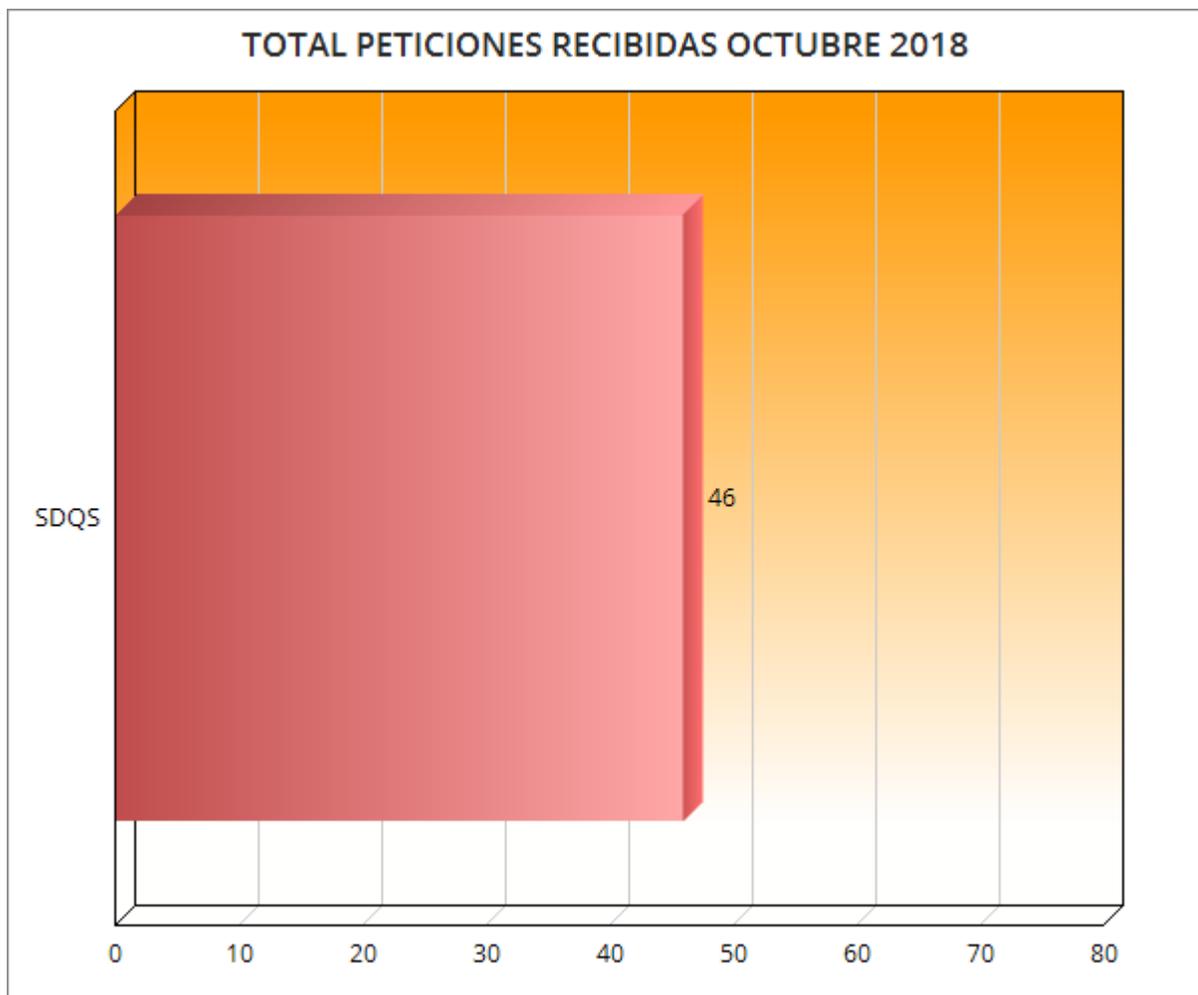
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS OCTUBRE DE 2018**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS OCTUBRE DE 2018



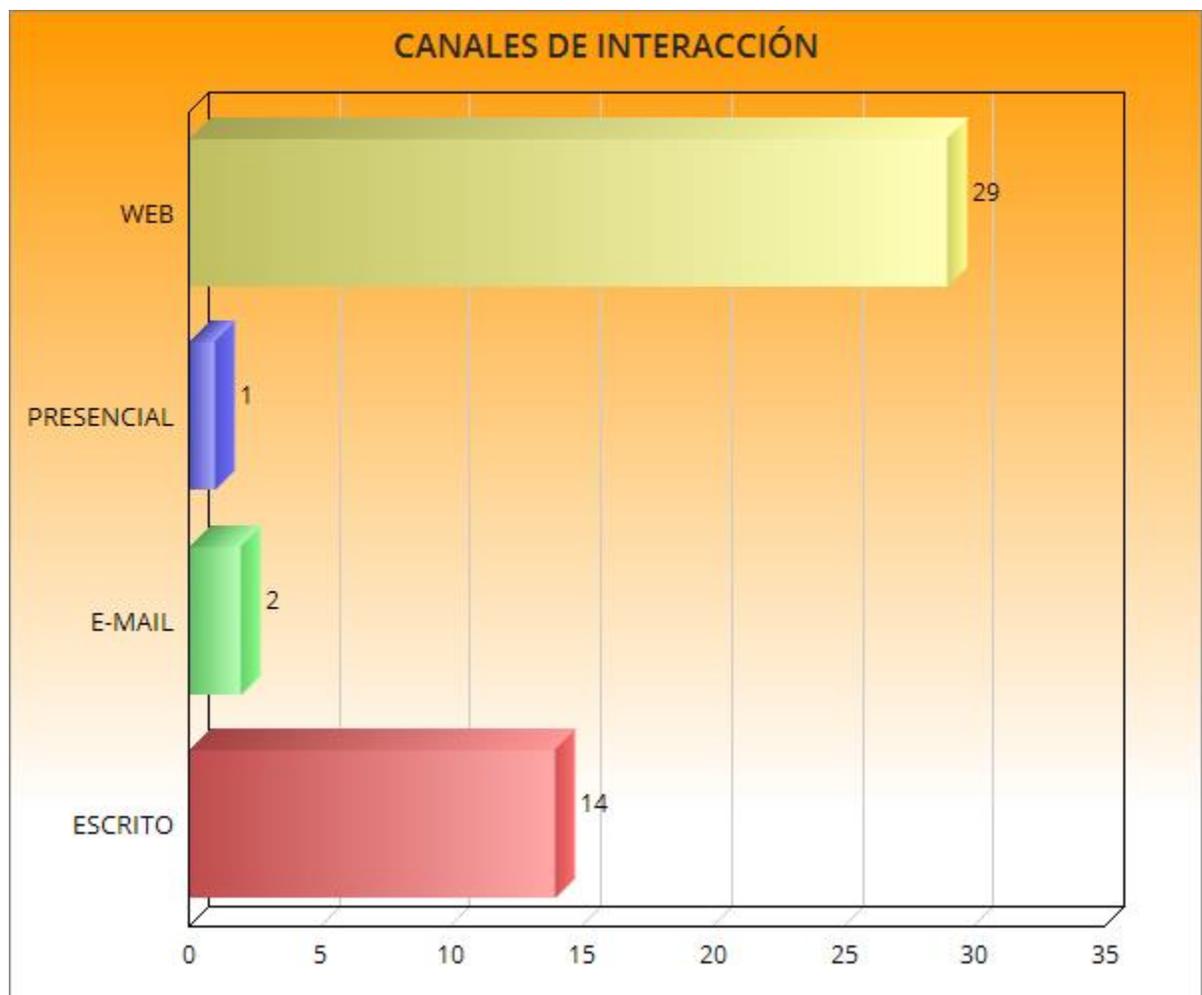
### Análisis

Se recibieron cuarenta y seis (46) peticiones de las cuales veintinueve (29) ingresaron por el canal web, dos (2) por E-mail, una (1) presencial y catorce (14) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



## 1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
Escrito	14	4,35%
E-mail	2	30,43%
Presencial	1	2,17%
Web	29	63,04%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

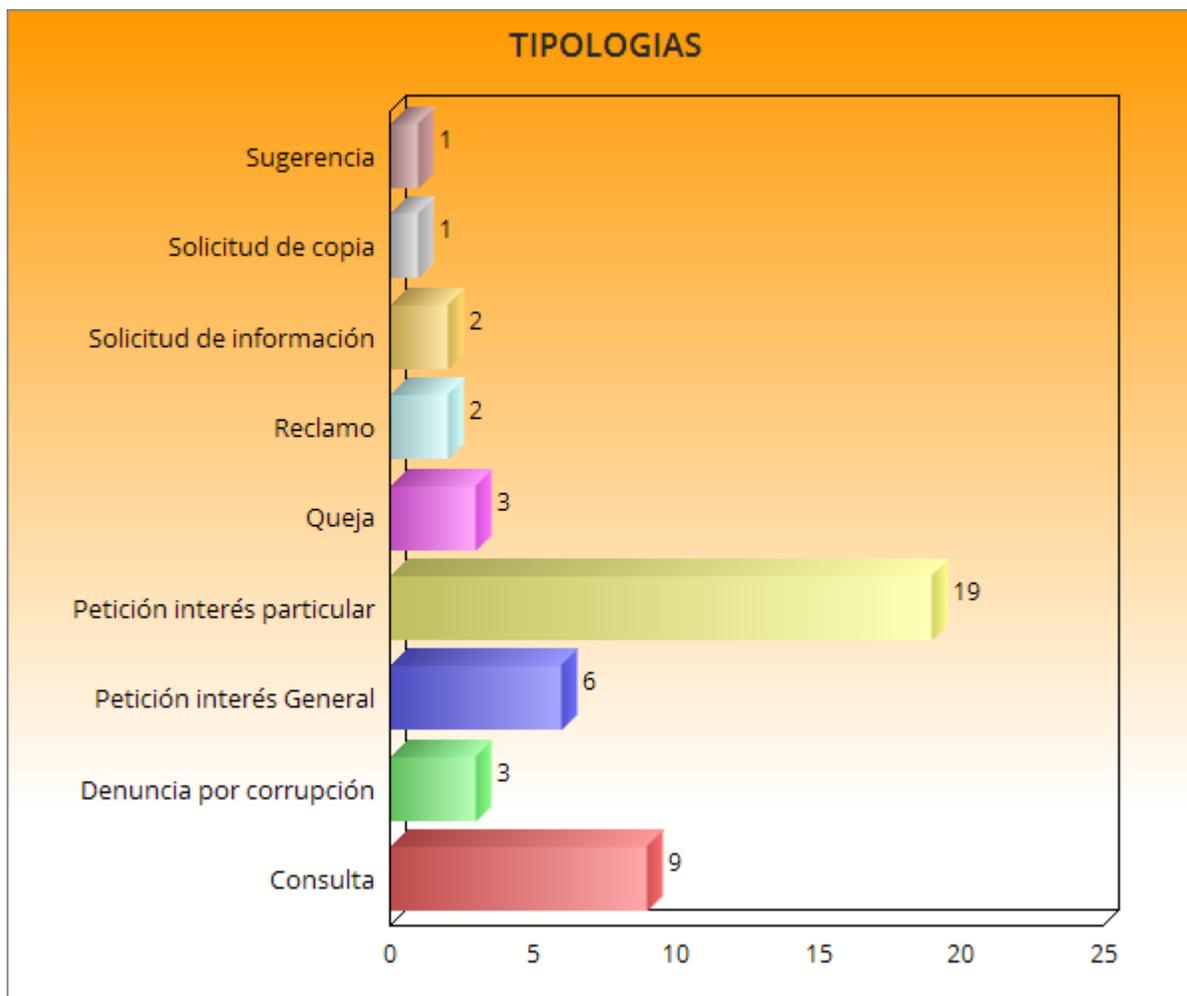




## Análisis

El canal web representa el 63,04% del total de peticiones registradas en el mes de octubre, al igual que el canal escrito con el 30,43% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

## 3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	9	19,57%
Denuncia por actos de corrupción	3	6,52%
Petición interés general	6	13,04%
Petición interés particular	19	41,30%
Queja	3	6,32
Reclamo	2	4,35%
Solicitud de copias	2	4,35%
Solicitud de información	1	2,17%
Sugerencia	1	2,17%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

#### Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 41,30% 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	%
Administración del talento humano	1	2,2%
Atención y servicio a la ciudadanía	6	13%
Banco de Programas y Proyectos	23	50%
Control político	1	2,2%
Gestión Jurídica	2	4,3%
Proceso de compra y adquisición de predios	2	4,3%
Traslado por no competencia	11	23,9%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 50%, 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	5	10,9%
SECRETARIA DE HABITAT	2	4,3%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	4	8,7%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>11</b>	<b>23,9%</b>

\* De las 46 PQRS recibidas, 11 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 23,9% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo.

#### 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	2	2	4,35%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	2	1	2,17%
GERENCIA DE VIVIENDA	3	0	0%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	3	6,52%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	4	3	6,52%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	6	11,54%
SECRETARIA DE HABITAT	2	2	4,35%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	4	3	6,52%



SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	2	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	1	1	2,17%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	4	1	2,17%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	9	5	10,87%
SUBGERENCIA JURÍDICA	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>27</b>	<b>57,18%</b>

Análisis: Durante el mes de octubre se recibieron 46 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 27 es decir el 57,18%, quedando pendiente el 42,82% 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	2	2	20%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	10%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	10%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	1	1	10%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	1	10%
SUBGERENCIA JURÍDICA	1	1	10%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	3	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 37 requerimientos, de las cuales 27 peticiones corresponden al mes de octubre y 10 peticiones al mes de septiembre 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 CONTRACTUAL	1	-	-	-	1	-	-	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	1	-	1	-	-	-	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	-	-	3	-	-
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	1	-	-	3	1	-	-
OFC. DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	4	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	2	-	2	-	1	-	-	1
SECRETARIA DE HABITAT	-	1	-	1	-	-	-	-	-
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	3	-	1	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	-	-	-	-	1	-	1	-	-
SUBG.DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	1	-	-	-	-
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	-	-	-	-	1	1	3	-	-



SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1	-	-	-	1	1	4	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>1</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 DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	13 días
GERENCIA DE VIVIENDA	17 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	10 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	11 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	9 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	5 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	8 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	12 días
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	10 días

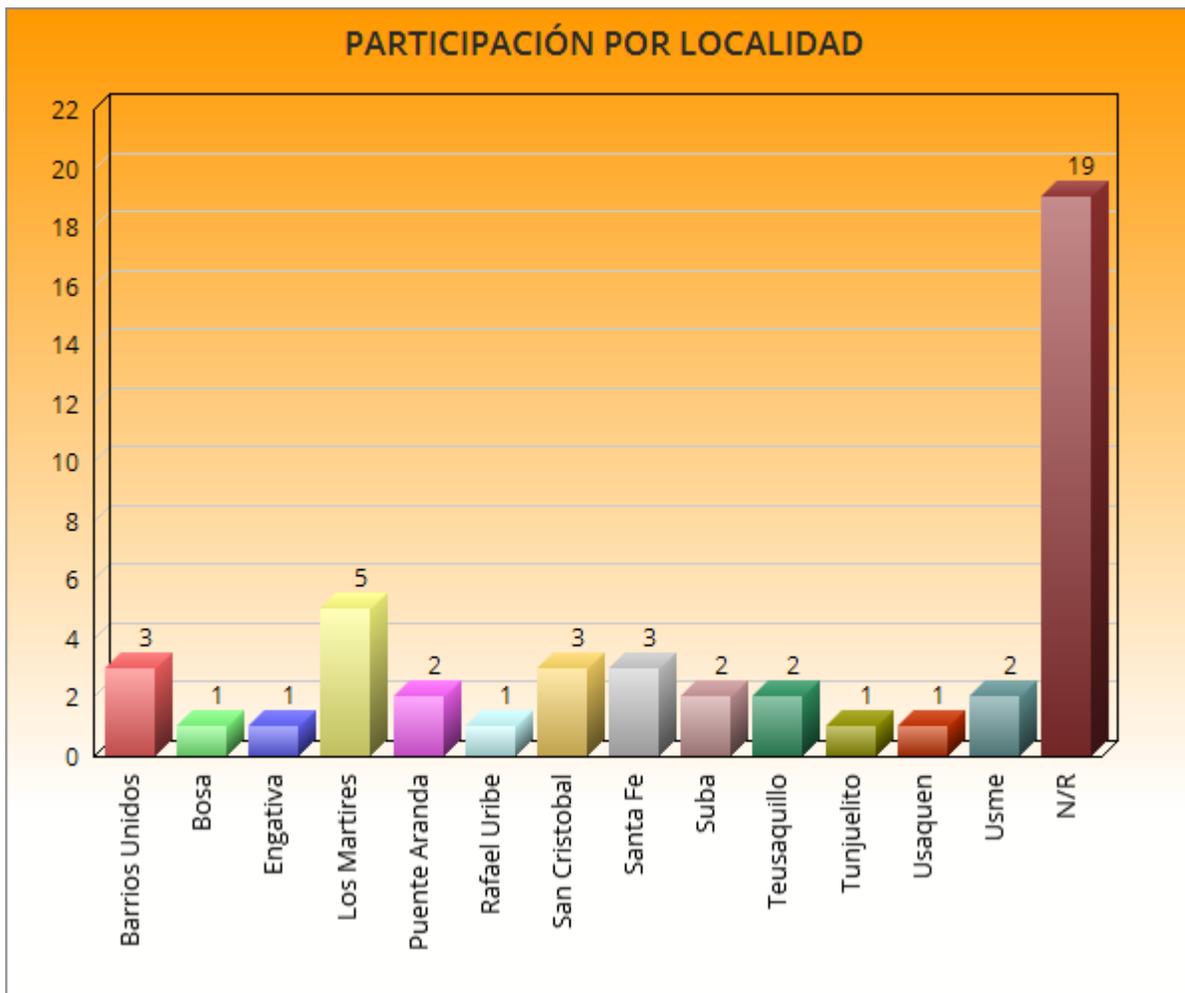
#### Análisis:

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de octubre fue de 10 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Gerencia de Vivienda con diecisiete días y la Dirección de



Predios con trece días. Se aclara que la demora en los derechos de petición contestados por la Gerencia Vivienda correspondió a que esta dependencia solicito la creación de un nuevo usuario y por error fue creado en otra dependencia lo que genero retraso en las respuestas.

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



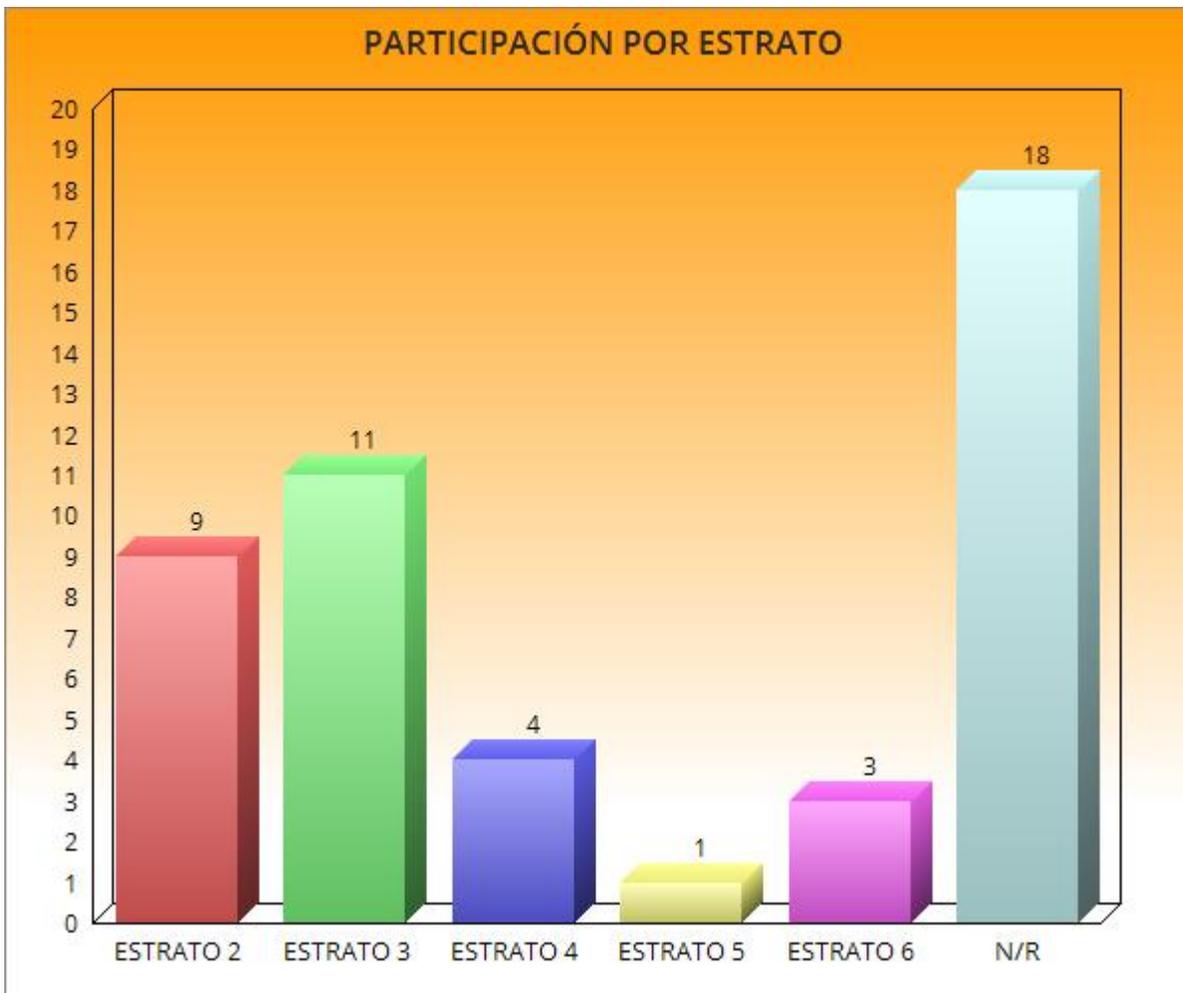
\* N/R No registro Localidad



**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 58,69% 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**

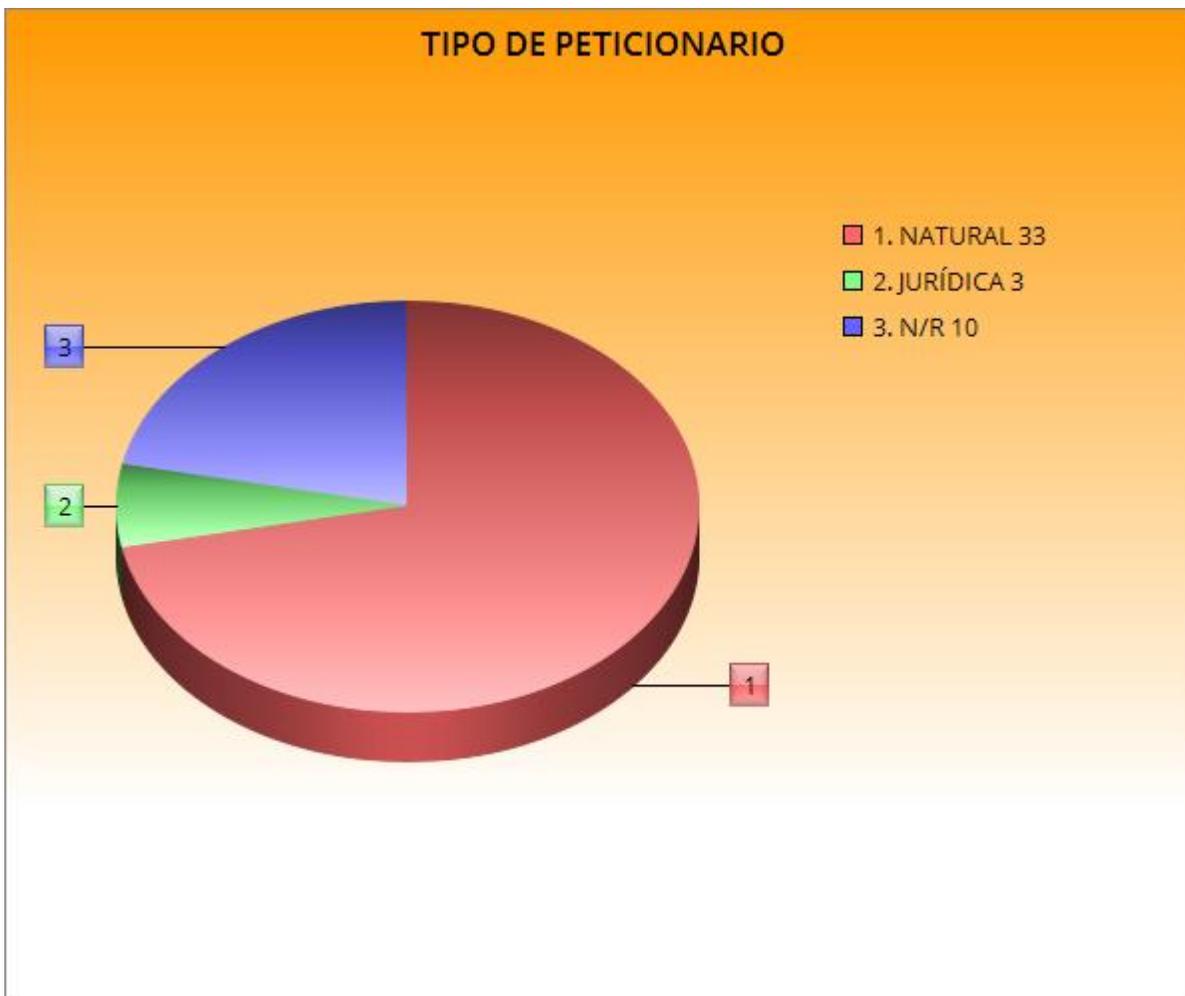


ESTRATO	No. peticiones
2	9
3	11



4	4
5	1
6	3
N/R	18

**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 60,87% 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 71,7% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 6,5% por personas jurídicas y el 21,7% ingreso como anónimo.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado		78,3%
Anónimo		21,7%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

### Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 78,3% corresponde a ciudadanos identificados.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 46 derechos de petición, de los cuales se respondió el 57,18%, quedando pendiente el 42,82%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 23,9% 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 subió el número de traslados a otras entidades.
- Dos denuncias por actos de corrupción fueron trasladadas a la Secretaria de Gobierno y la tercera se trasladó a la Secretaria de Habitat, se referían a construcciones sin licencia y por cambio de uso del suelo.
- Dos Quejas se trasladaron a la Secretaria de Gobierno y una a la Secretaria de Habitat.
- Un reclamo se refería al mal servicio del SITP, se respondió informándole que las entidades competentes ya lo tenían a cargo, el otro fue contestado por la Dirección de Predios se refería a su inconformidad por la demora en su proceso así como la falta de información de las personas que lo atendieron.



- 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 y en el mes de octubre el promedio fue de diez días.
- Se invita a los usuarios del sistema “Bogotá Te Escucha” para que se inscriban a las capacitaciones programadas por la Alcaldía para el Uso eficiente del SDQS.