



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

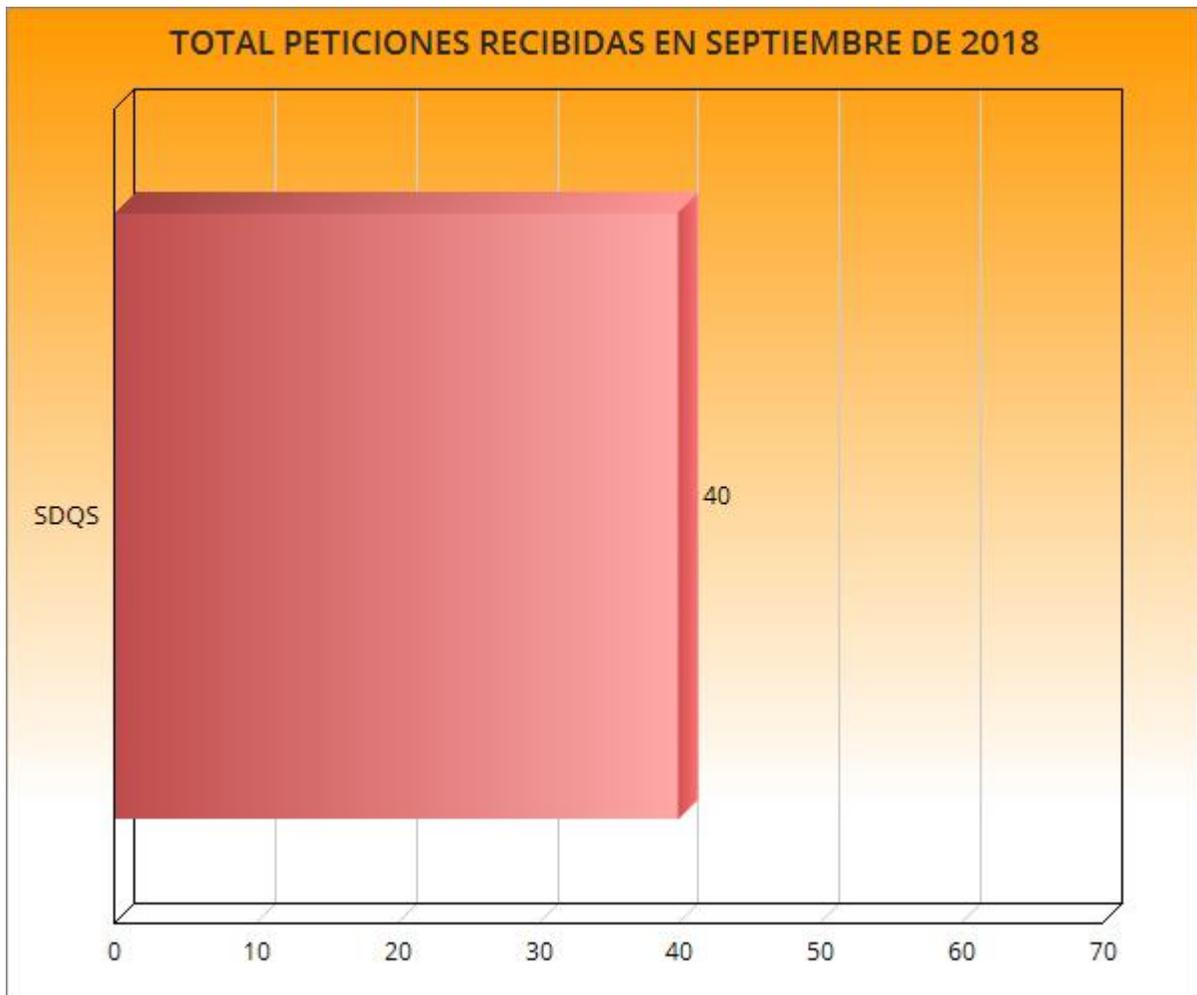
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2018

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS SEPTIEMBRE DE 2018



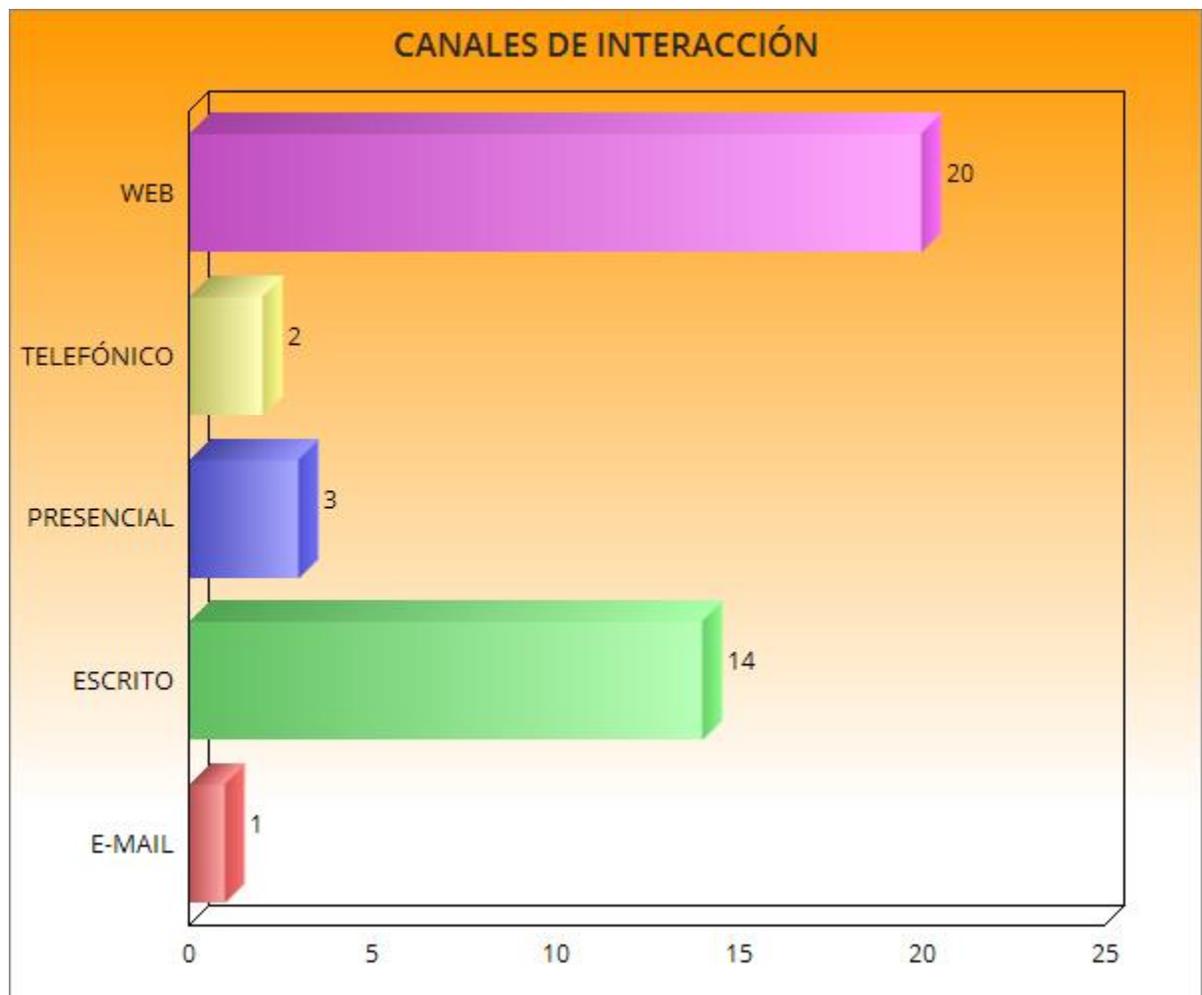
Análisis

Se recibieron 40 peticiones de las cuales 20 ingresaron por los canales web, 1 por E-mail, 2 vía telefónica, 3 presenciales y 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	35%
E-mail	1	2,5%
Presencial	3	7,5%
Telefónico	2	5%
Web	20	50%
Total	40	100%

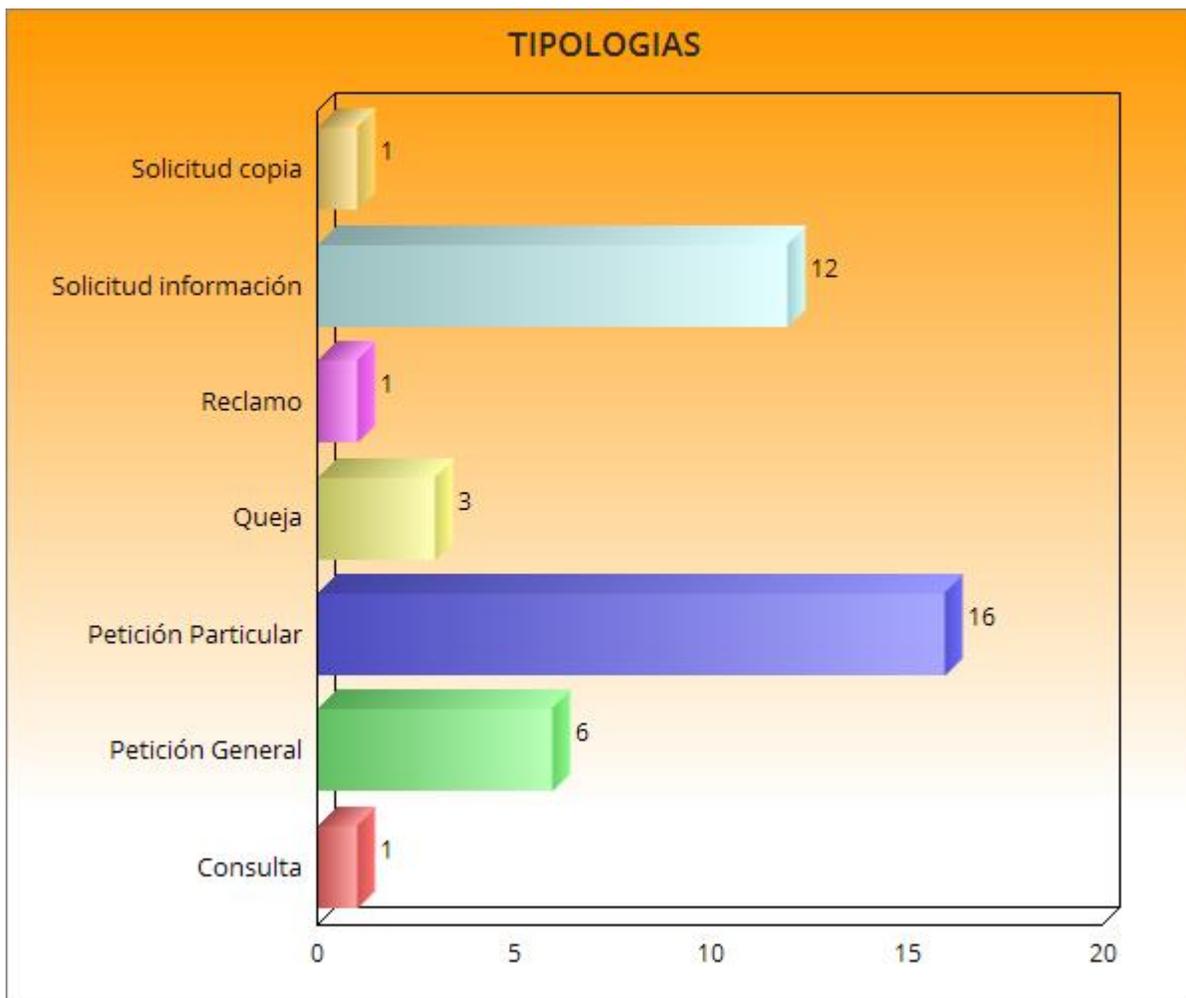




Análisis

El canal web representa el 50% del total de peticiones registradas en el mes de septiembre, al igual que el canal escrito con el 35% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	1	2,5%
Petición interés general	6	15%
Petición interés particular	16	40%
Queja	3	7,5%
Reclamo	1	2,5%
Solicitud de copias	1	2,5%
Solicitud de información	12	30%
TOTAL	40	100%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 40% 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 de predios	2	5%
Administración del talento humano	3	7,5%
Atención y servicio a la ciudadanía	1	2,5%
Banco de Programas y Proyectos	12	30%
Gestión Jurídica	5	12,5%
Obras de Urbanismo	6	15%
Proceso de compra y adquisición de predios	6	15%
Temas Administrativos y Financieros	1	2,5%



Traslado por no competencia	4	10%
Total	40	100%

Análisis: Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 30%, esto se debe en su mayoría a la socialización del Proyecto Alameda Entre Parques del cual la comunidad del Barrio Patria y San Martín se encuentran preocupados porque piensan que se les va a expropiar. Por esta razón se les ha explicado el estado de la formulación del Proyecto.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	2,5%
SECRETARIA DE HABITAT	1	2,5%
EAB - ESP	1	2,5%
EMPRESA METRO	1	2,5%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	4	10%

* De las 40 PQRS recibidas, 4 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 10% 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 COMERCIAL	2	2	5%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	3	3	7,5%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	5	3	7,5%
EAB-ESP	1	1	2,5%
EMPRESA METRO	1	1	2,5%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	5%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	0	0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1	2,5%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	2,5%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	3	2	5%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	2	5%
SUBGERENCIA DE GSETIÓN INMOBILIARIA	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	6	5	12,5%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	9	6	15%
SUBGERENCIA JURÍDICA	2	1	2,5%
TOTAL	40	30	75%



Análisis: Durante el mes de septiembre se recibieron 40 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 30 es decir el 75%, quedando pendiente el 25% 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	5	5	38,46%
GERENCIA DE VIVIENDA	1	1	7,69%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	15,38%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	3	3	23,08%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	2	2	15,38%
TOTAL	13	13	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 43 requerimientos, de las cuales 30 peticiones corresponden al mes de septiembre y 13 peticiones al mes de agosto 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 número de peticiones y 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	-	-	-	-	-	-	2	-	-
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	2	-	-	-	-	-	-	1	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	-	-	-	-	-	4	-	-
EAB - ESP	-	-	1	-	-	-	-	-	-
EMPRESA METRO	-	-	-	-	1	-	-	-	-
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	-	1	1	-	-
OFC. DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	-	-	-	-	-	-	-	-
SECRETARIA DE HABITAT	-	-	-	1	-	-	-	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	1	-	-	-	-	1	1	-	-
SUBG.DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	1	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	1	-	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2	-	-	-	-	2	2	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	5	-	-	1	-	1	2	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	2	-	-
TOTAL	12	0	1	3	1	6	16	1	0



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

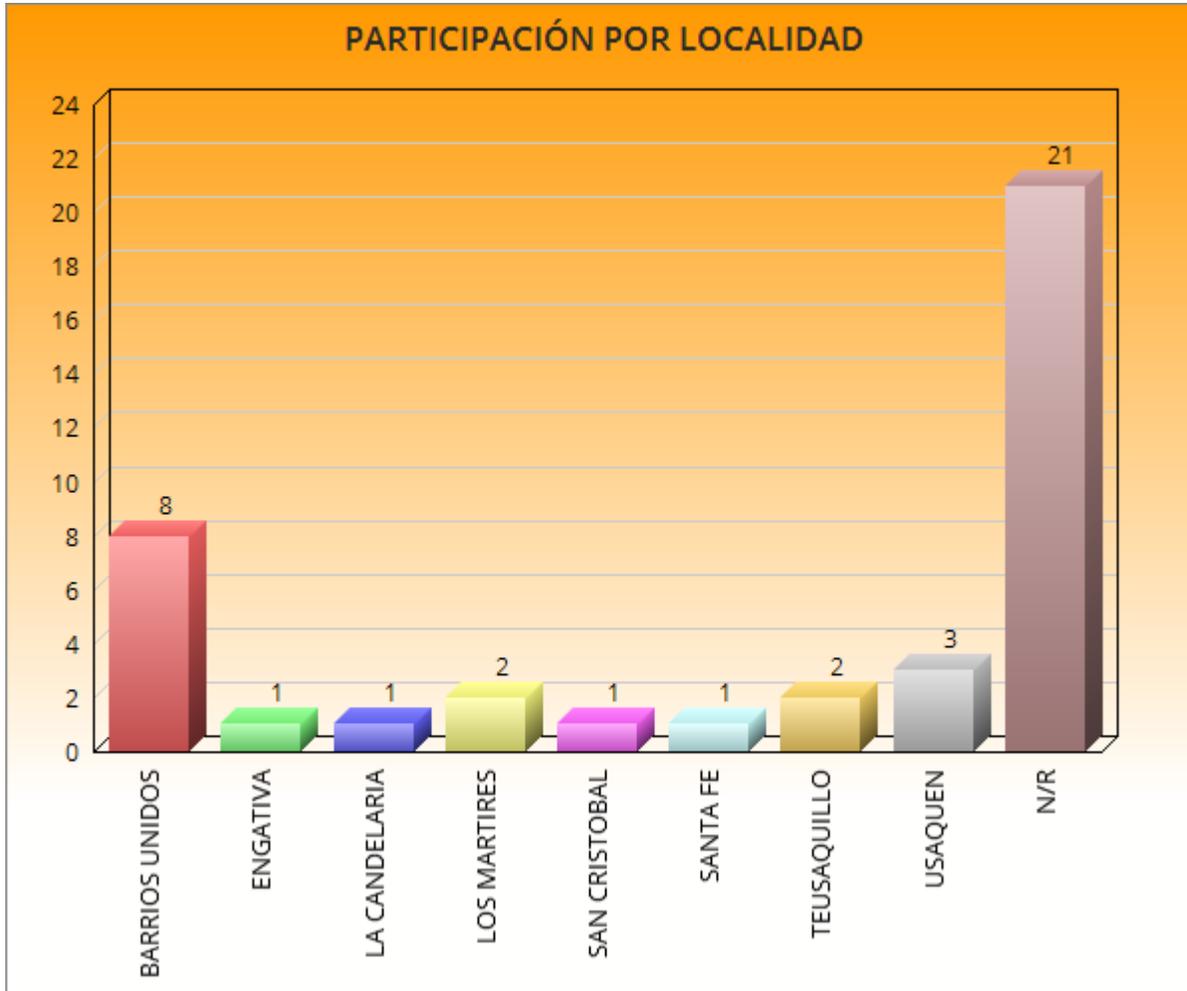
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	7 DÍAS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4 DÍAS
DIRECCIÓN DE PREDIOS	10 DÍAS
EAB - ESP	MISMO DÍA
EMPRESA METRO	1 DÍA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MISMO DÍA
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	6 DÍAS
SECRETARIA DE GOBIERNO	1 DÍA
SECRETARIA DE HABITAT	1 DÍA
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	7 DÍAS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	10 DÍAS
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	13 DÍAS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	10 DÍAS
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	9 DÍAS
SUBGERENCIA JURÍDICA	11 DÍAS

Análisis:

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de septiembre fue de 7 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia de Gestión inmobiliaria con trece días, y la Subgerencia Jurídica con 11 días.



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



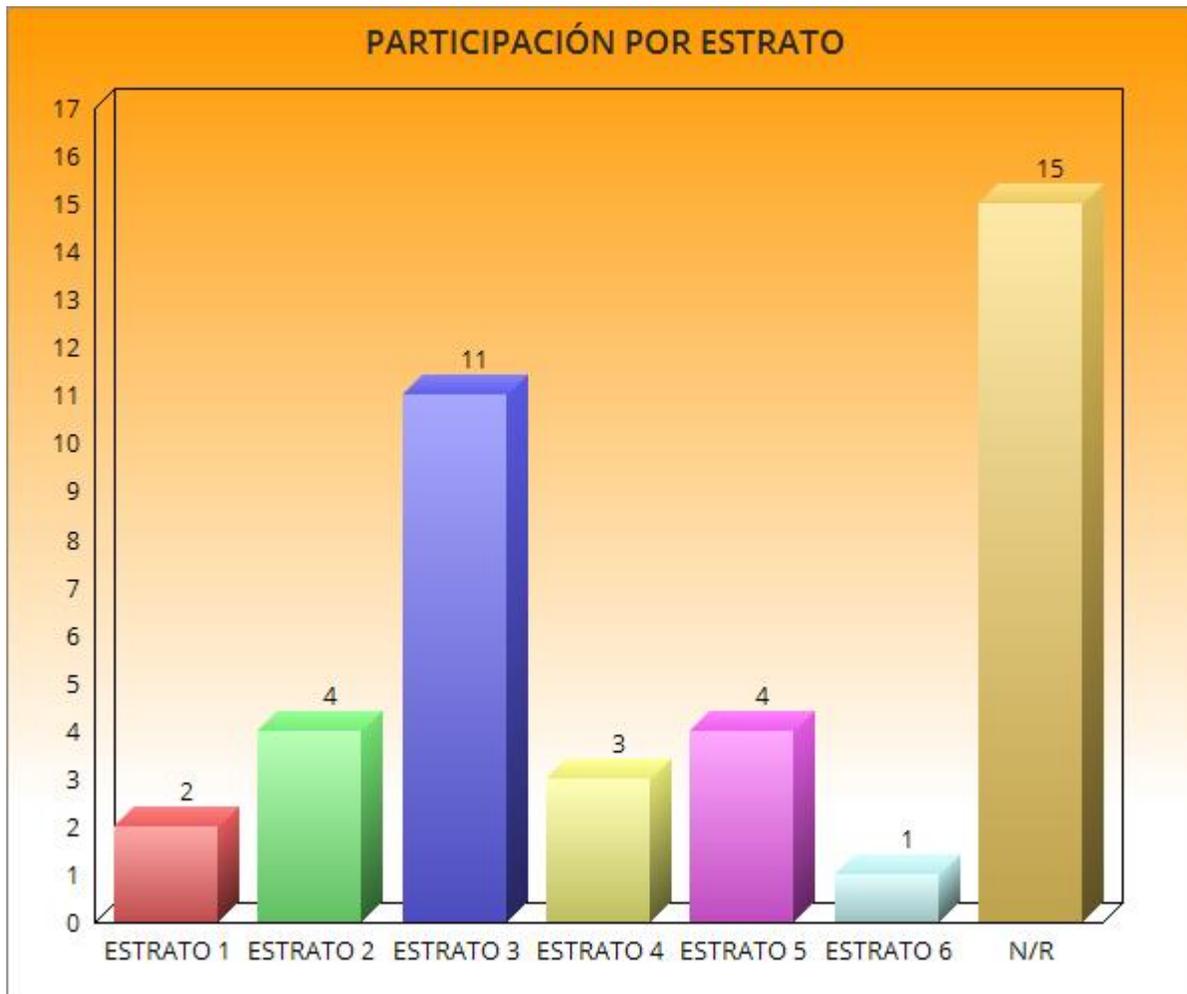
* N/R No registro Localidad

Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 47,5% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior se presentó un menor porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.



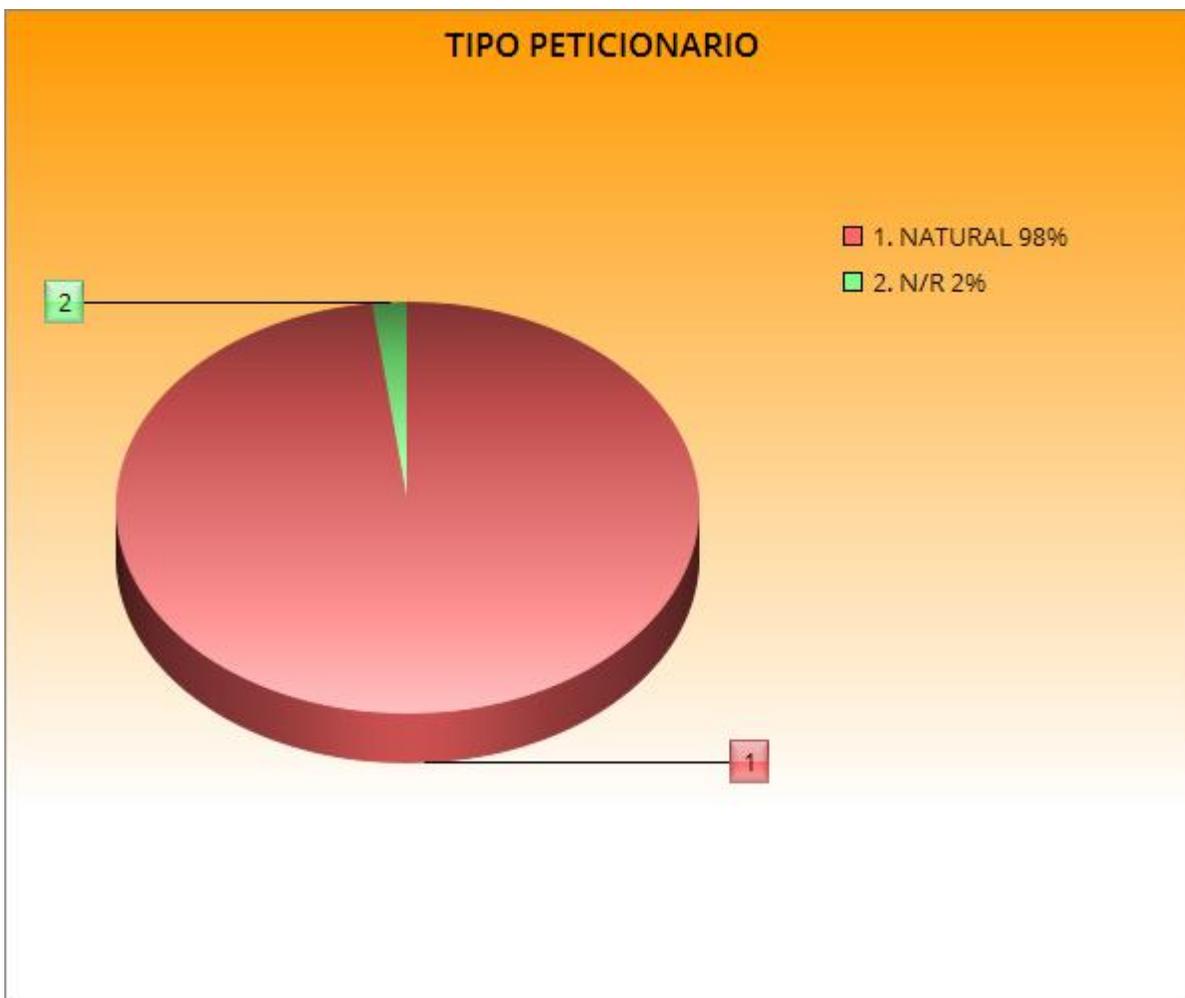
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



ESTRATO	No. peticiones
1	2
2	4
3	11
4	3
5	4
6	1
N/R	15



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 62,5% 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 98% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 2% se registró como anónimo.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	39	97,5%
Anónimo	1	2,5%
TOTAL	40	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97,5% corresponde a ciudadanos identificados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 40 derechos de petición, de los cuales se respondió el 75%, quedando pendiente el 25%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 10% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
- Una queja fue trasladada a la Secretaria de Habitat por competencia, se refería a incumplimiento por parte de la constructora con trámite de radicación de documentos para desembolso del crédito, la segunda se asignó a la Subgerencia de Planeación: el ciudadano se quejó por la copia de unos planos que no eran legibles y que una funcionaria le dijo que eran las únicas disponibles y la tercera una queja contra una funcionaria porque en varias ocasiones ha intentado hablar con ella por diferentes medios y no ha recibido respuesta. Con respecto a estas dos quejas ya se les dio respuesta resolviendo los requerimientos de los ciudadanos.
- El reclamo fue trasladado a la EAB – ESP por competencia, se refería a Afectación por obras del acueducto
- En este mes se evidencia mayor participación de los ciudadanos en el registro del estrato y tipo de peticionario.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Subgerencia inmobiliaria y Subgerencia Jurídica con 13 y 11 días respectivamente, 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 septiembre el promedio fue de siete días cumpliendo así con la meta propuesta.