



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

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS FEBRERO DE 2018**

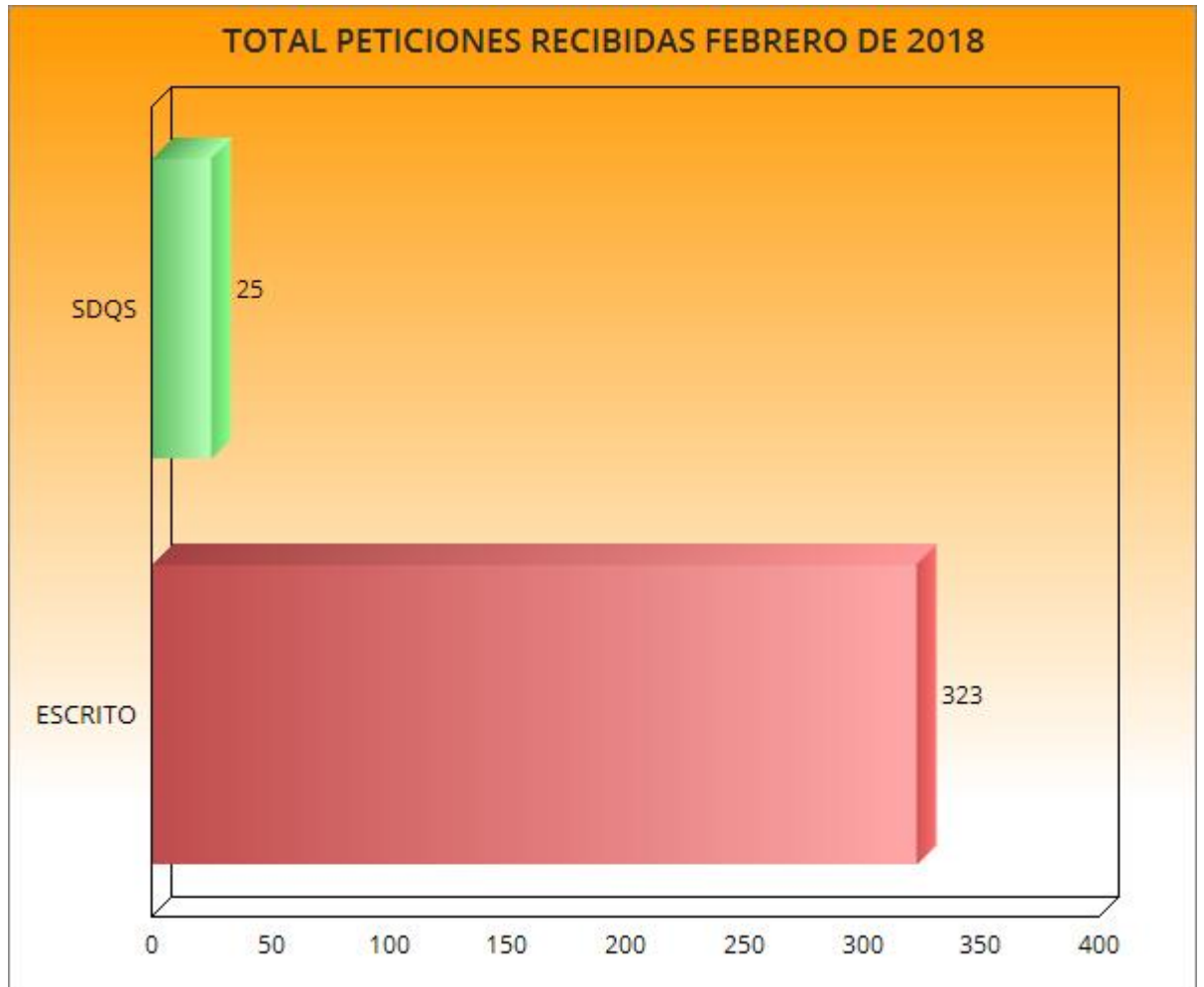
**BOGOTÁ, D.C.**

Autopista Norte No. 97 - 70, pisos 3 y 4  
Edificio Porto 100  
PBX: 359 94 94  
Línea 195 Bogotá D.C.  
Código Postal: 110221  
[www.eru.gov.co](http://www.eru.gov.co)





## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS FEBRERO DE 2018



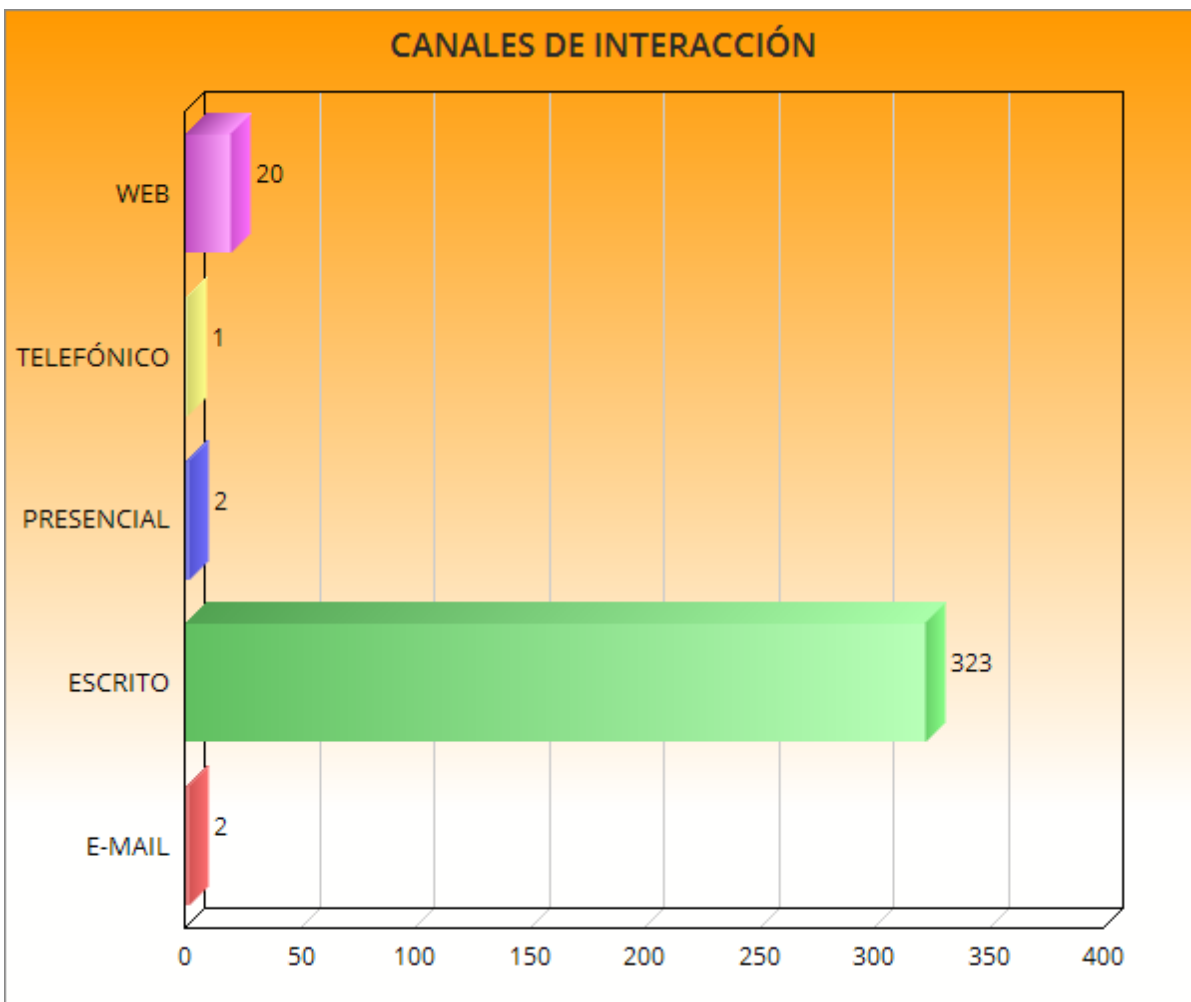
### Análisis

Se recibieron 348 peticiones de las cuales 25 ingresaron por los canales e-mail, presencial, telefónico y web, 323 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



## 1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
E-mail	2	0,6
Escrito	323	92,8
Presencial	2	0,6
Telefónico	1	0,3
Web	20	5,7
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

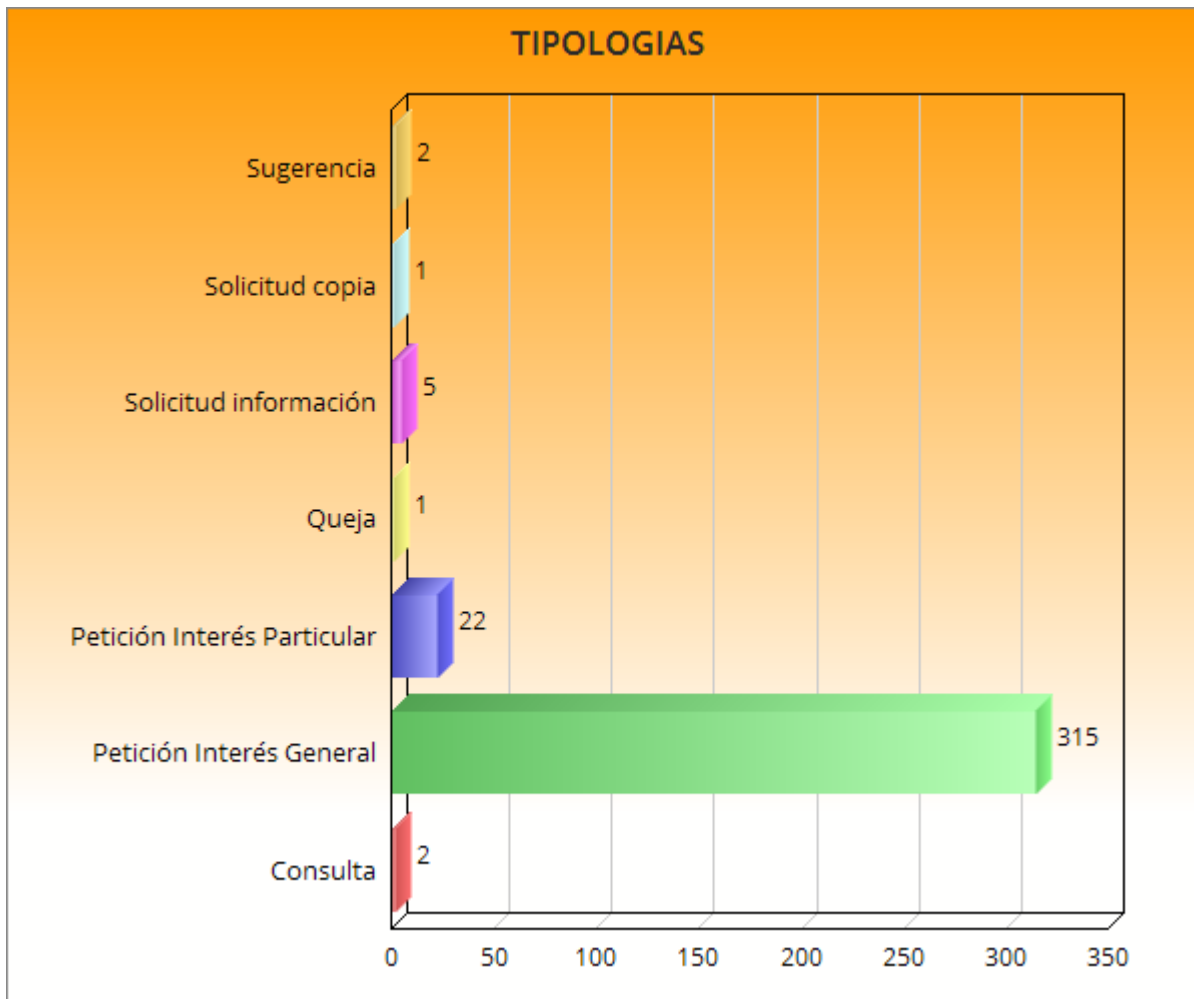




## Análisis

El canal escrito representa el 92,8% del total de peticiones registradas en el mes de febrero, al igual que el canal web con el 5,7% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

## 3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	2	0,57%
Petición interés general	315	90,52%
Petición interés particular	22	6,32%
Queja	1	0,29%
Solicitud copias	1	1,44%
Solicitud información	5	0,29%
Sugerencia	2	0,57%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

#### Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés general” con un 90,52% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá. En cuanto a la queja fue trasladada a la Empresa Transmilenio y las sugerencias se refieren al complejo hospitalario San Juan De Dios y el Materno Infantil, las cuales fueron atendidas por la Dirección Comercial.

#### 4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	1	0,29
Atención y servicio a la ciudadanía	11	3,16
Banco de Programas y Proyectos	323	92,82
Estudios técnicos y obras de urbanismo	2	0,57
Gestión Jurídica	2	0,57
Patrimonio y Renovación Urbana	1	0,29
Proceso de compra y adquisición de predios	3	0,86
Traslado por no competencia	5	1,44
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” es el requerimiento que más se presentó.

Se evidencia un aumento significativo en las peticiones ya que la comunidad del **Eden**, se unió para solicitar vinculación en la formulación de la reforma del Plan parcial El Eden El Descanso.

#### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDU	1	0,29
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	0,86
SECRETARIA DE HABITAT	1	0,29
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>5</b>	<b>1,44%</b>

\* De las 348 PQRS recibidas, 5 fueron trasladadas por no competencia, lo que corresponde a un 1,44 % 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	0	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0
DIRECCIÓN DE PREDIOS	3	0	0
IDU	1	1	0,3%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	2	2	0,6%



OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	4	2	0,6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	0,9%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	0,3%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1	0,3%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	3	0	0
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	2	0,6%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	2	2	0,6%
SUBGERENCIA JURÍDICA	2	2	0,6%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	319	5	1,4%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1	1	0,3%
TRANSMILENIO	1	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>23</b>	<b>0,68%</b>

Análisis: Durante el mes de febrero se recibieron 348 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 23 es decir el 0,68%, quedando pendiente de respuesta el 99,32%

#### **PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES**

<b>DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD</b>	<b>TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES</b>	<b>TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES</b>	<b>%</b>
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	1	11%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	11%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	2	2	22%
SUBGERENCIA CORPORATIVA	2	2	22%



SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2	2	22%
SUBGERENCIA JURÍDICA	1	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 23 requerimientos, de las cuales 14 peticiones corresponden a febrero y 9 peticiones que llegaron en el mes de enero de 2018, cerrando el 100% de las peticiones que llegaron 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	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerencias
<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	-	-	-	-	-	-	-	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	-	1	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	3	-	-
IDU	-	-	-	-	1	-	-	-
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	-	2	-	-
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	4	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	-	-	3	-	-	-
SECRETARIA DE HABITAT	-	-	-	-	-	1	-	-
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	-	-	-	1	-	1	1	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	-	-	-	-	-	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2	-	-	1	310	6	-	-





SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	2	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	1	1	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1	-	-	-	-	-	-	-
TRANSMILENIO	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>315</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

**Análisis:**

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de febrero fue de 11 días.

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

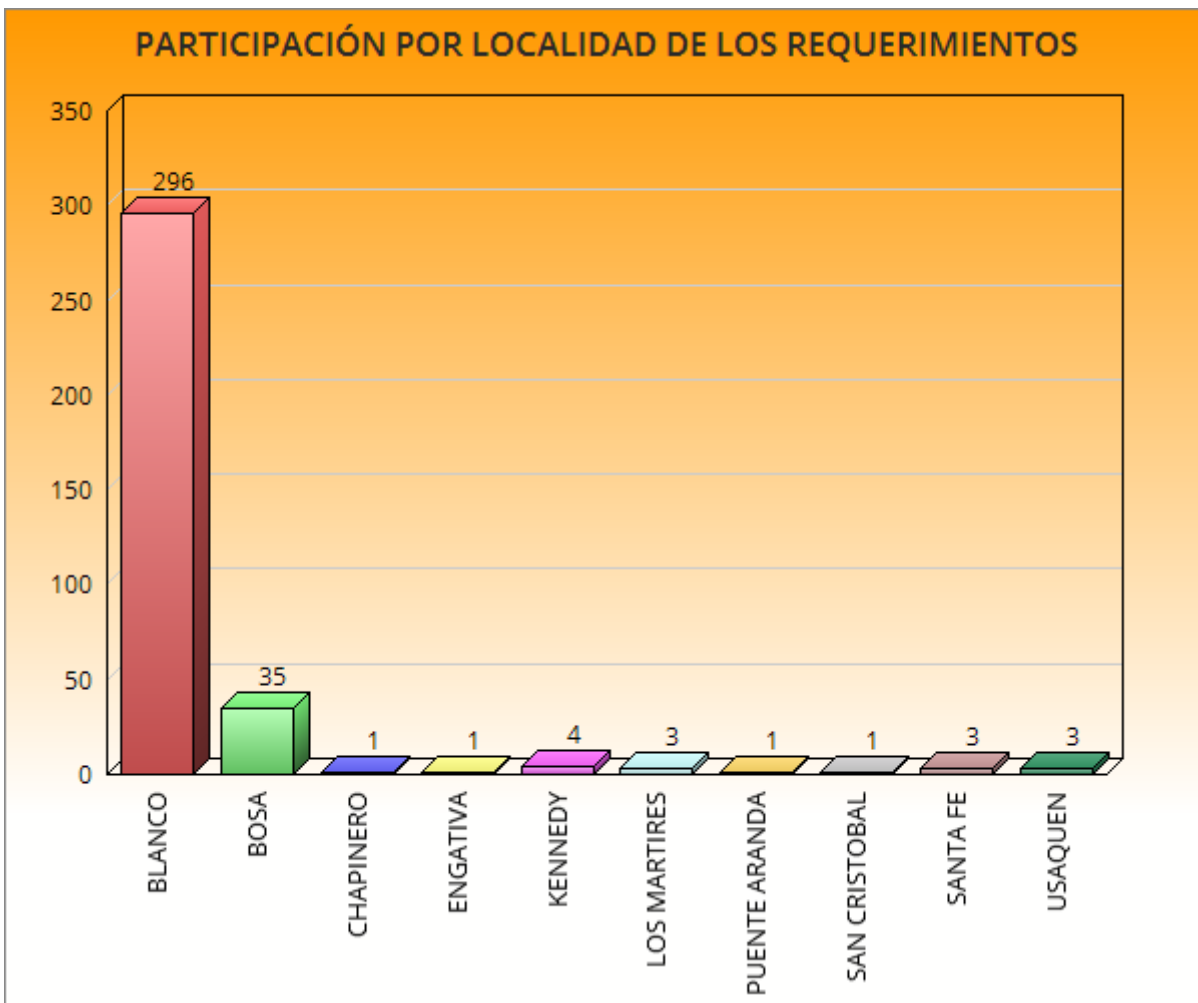
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	8 días
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	16 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	8 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Mismo día
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	13 días
SUBGERENCIA GESTIÓN CORPORATIVA	7 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	12 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	11 días
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	14 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	11 días
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	4 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas este periodo fue de 11 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la



Dirección de Gestión Contractual y la Subgerencia Inmobiliaria.

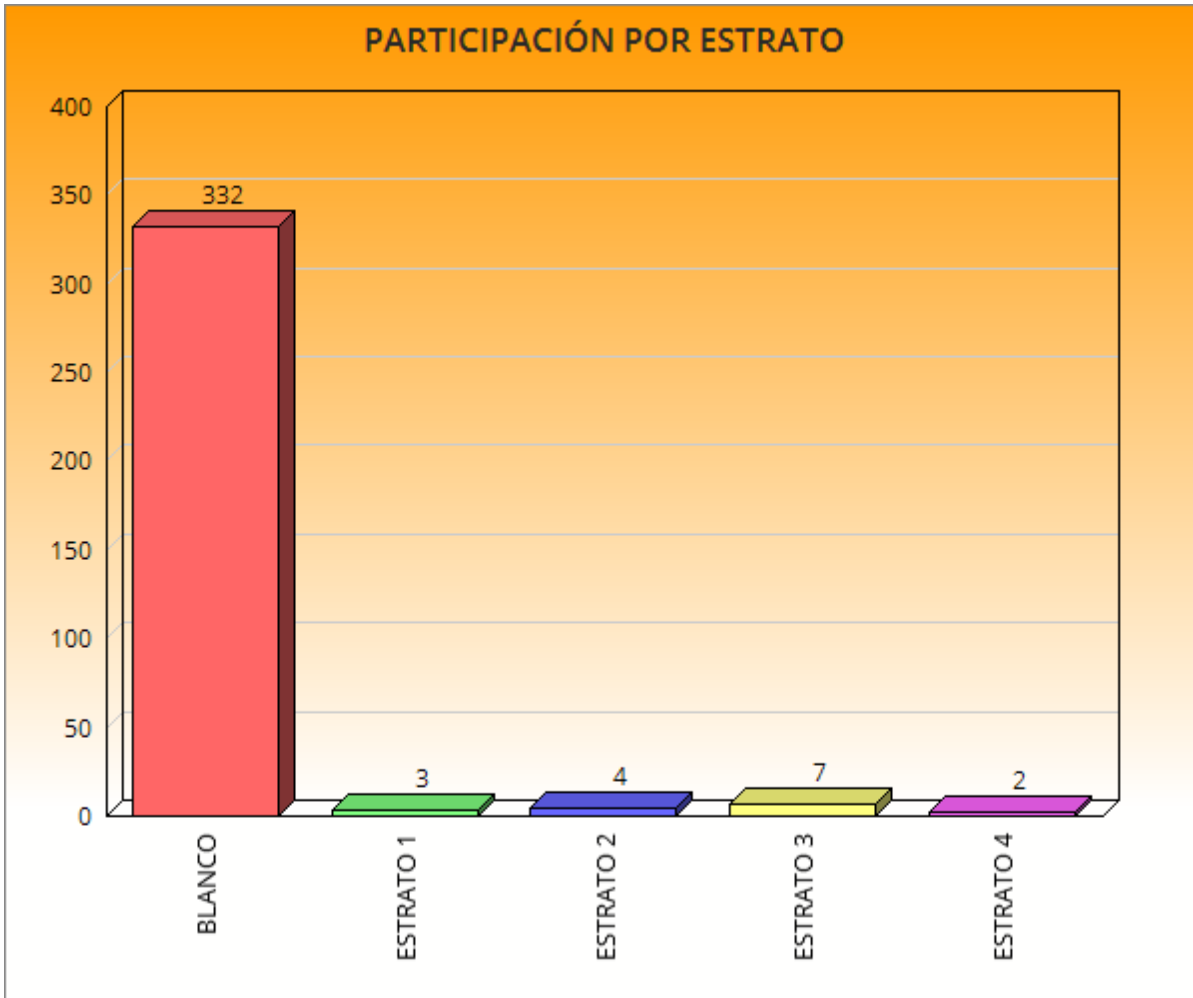
### 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



#### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, solo el 14,94% de los ciudadanos registro la localidad.

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

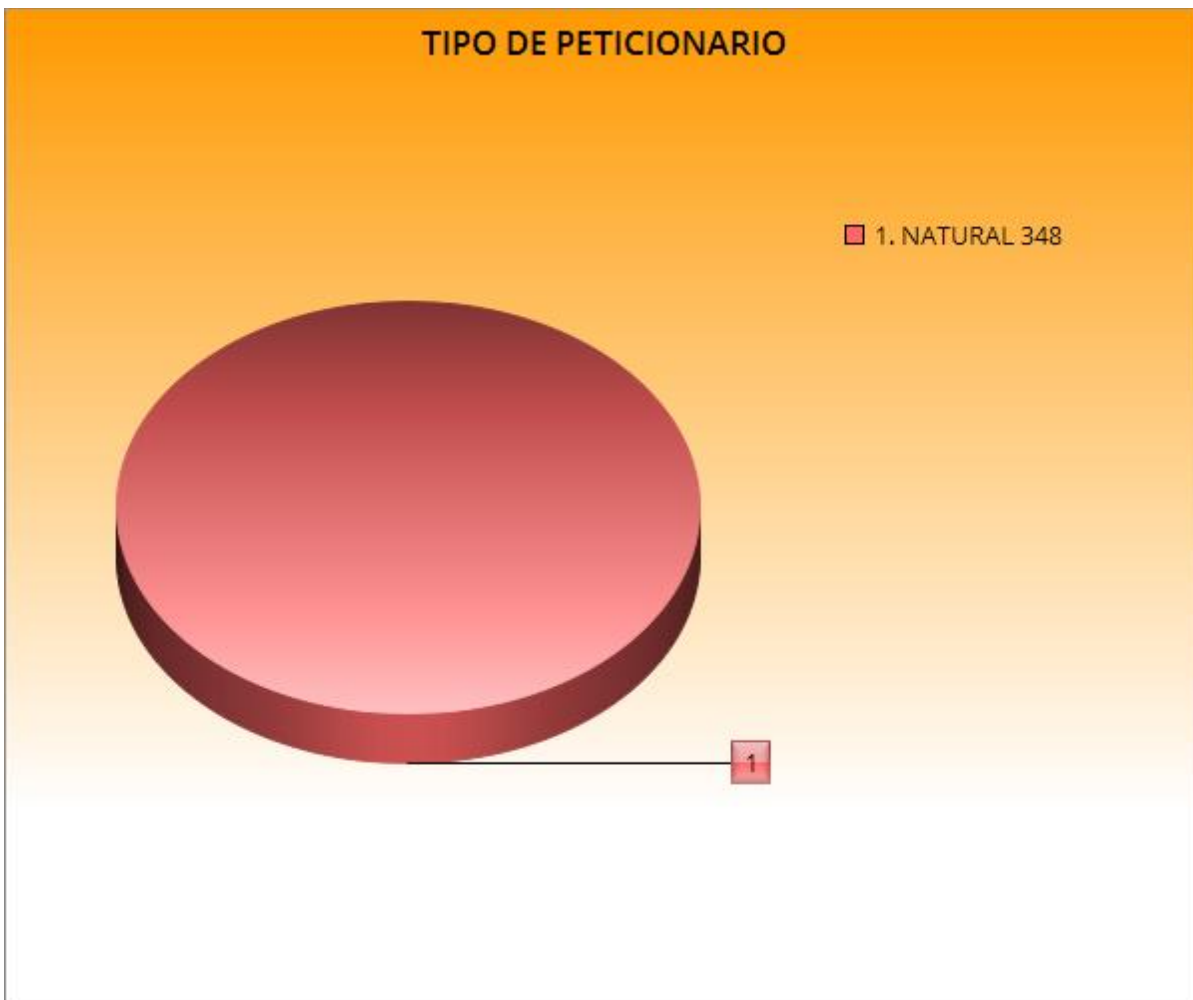


ESTRATO	No. peticiones
1	3
2	4
3	7
4	2
En Blanco	332



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 4,6% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación está en el estrato 3.

### TIPO DE PETICIONARIO



### Análisis:

Para este periodo el 100% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	348	100%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

### Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 348 derechos de petición, de los cuales se respondió el 0,7%, quedando pendiente el 99,3%.
- El 1,44% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, en su gran mayoría son competencia de las Alcaldías Locales
- La queja fue trasladada a Transmilenio por competencia.
- Las dos sugerencias se refieren a solicitudes de embellecimiento de la fachada del materno infantil, y de mejoramiento en los edificios del San Juan De Dios y la construcción de un helipuerto
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Dirección de Gestión Contractual con 16 días y la Subgerencia de Gestión Inmobiliaria con 14 días, 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.



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

