



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

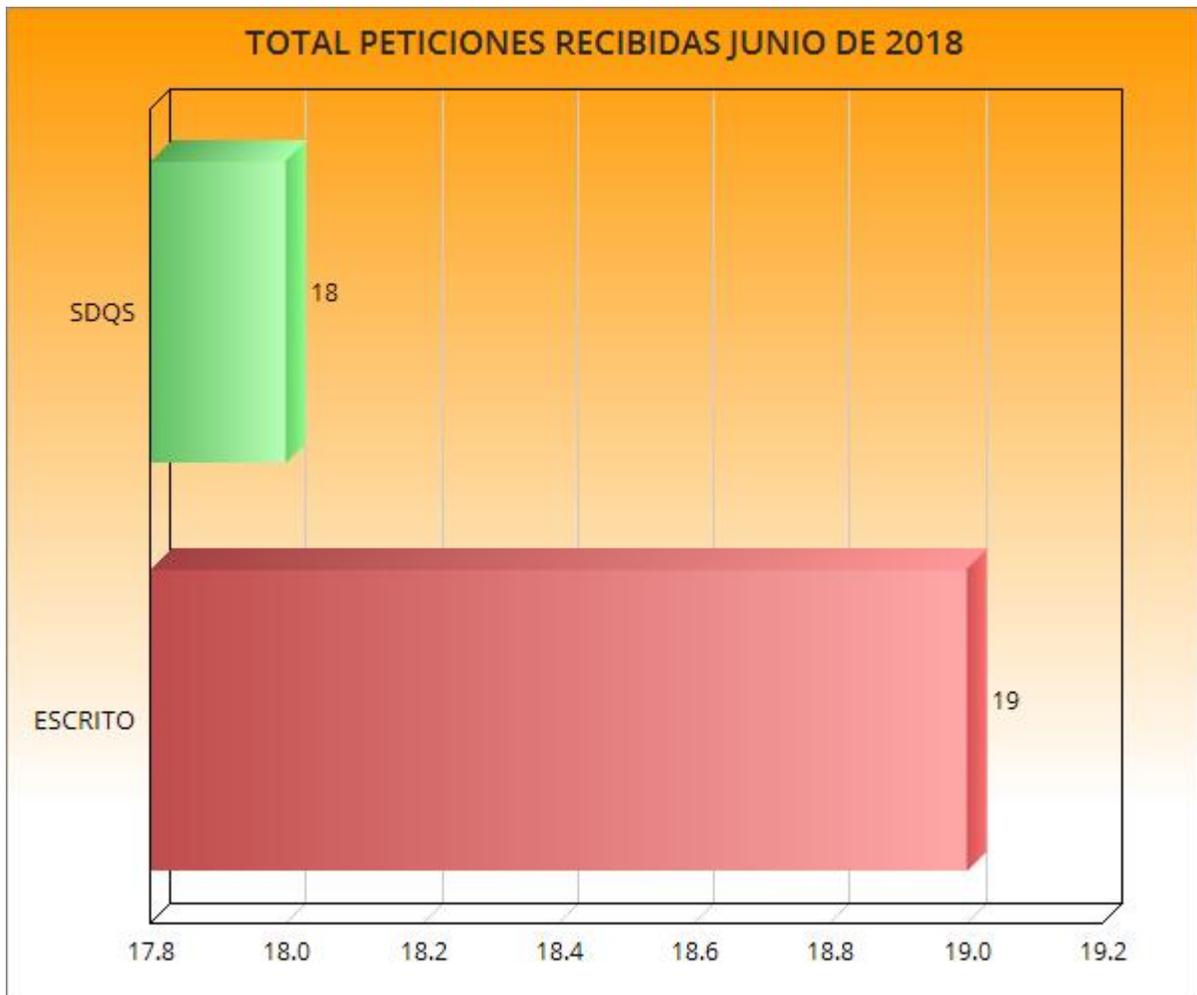
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS JUNIO DE 2018**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JUNIO DE 2018



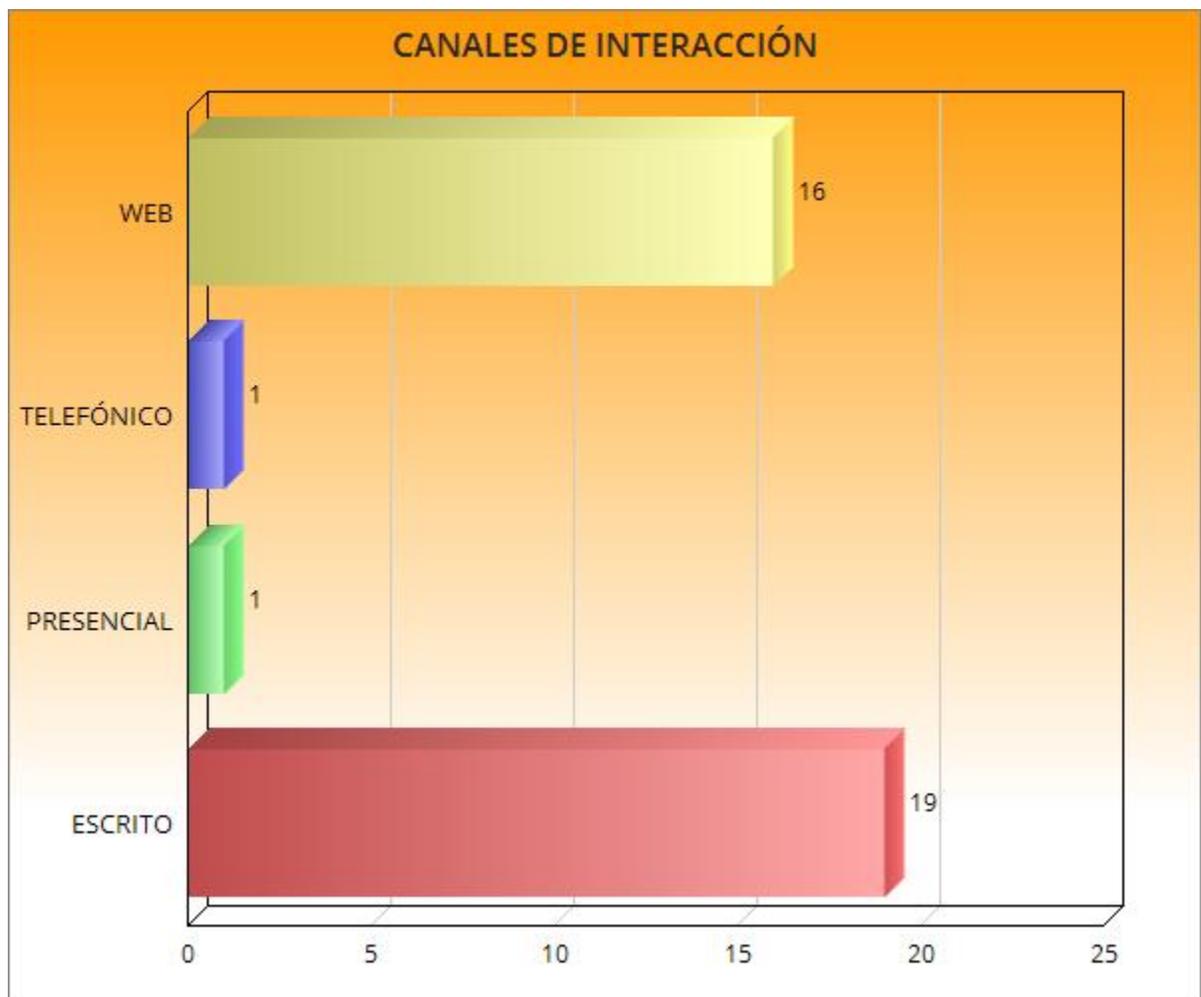
### Análisis

Se recibieron 37 peticiones de las cuales 18 ingresaron por los canales telefónico, presencial y web, 19 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



## 1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
Escrito	19	51,35%
Presencial	1	2,7%
Telefónico	1	2,7%
Web	16	43,24%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

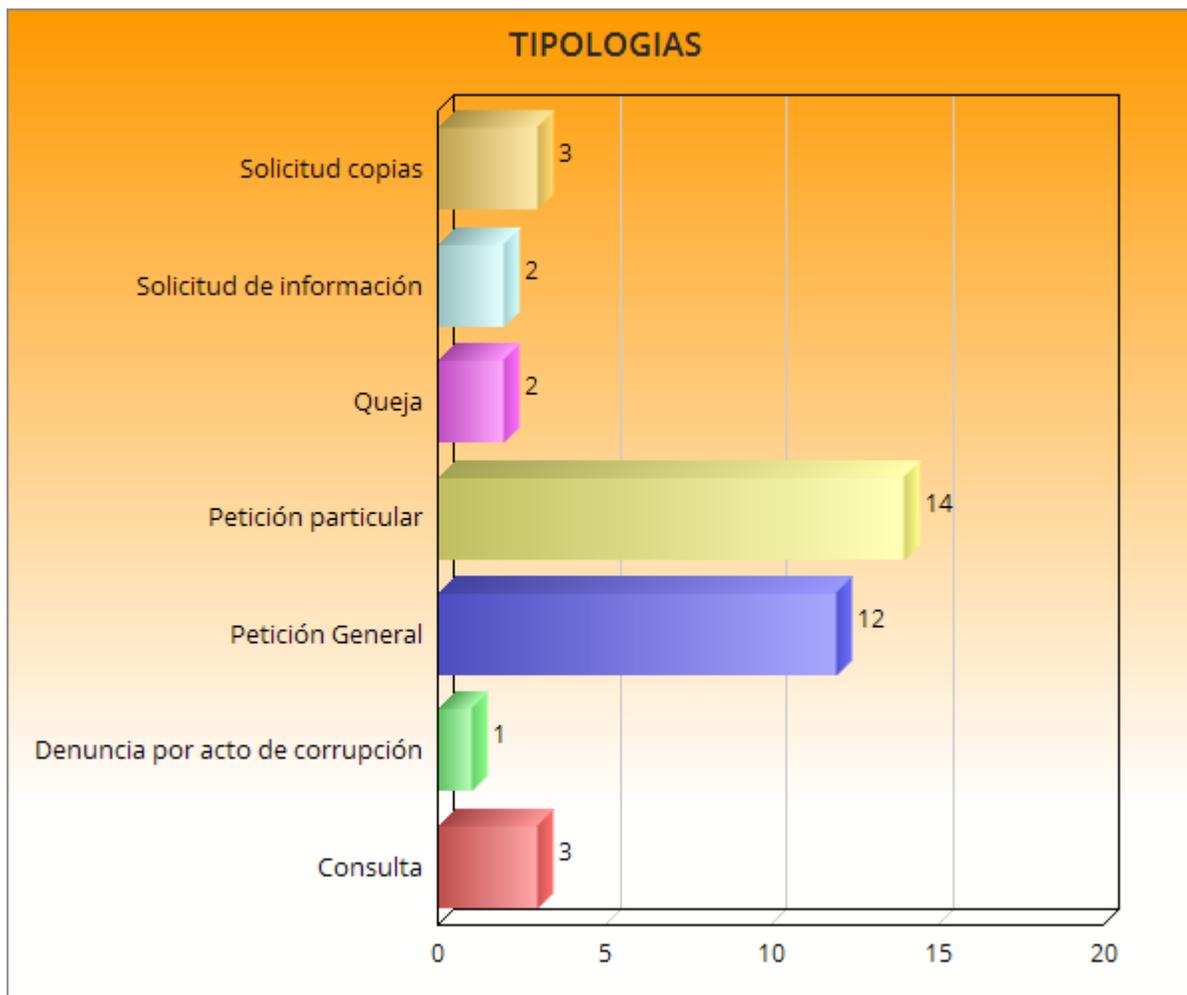




## Análisis

El canal escrito representa el 51,35% del total de peticiones registradas en el mes de junio, al igual que el canal web con el 43,24% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

## 3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	3	8,1%
Denuncia por actos de corrupción	1	2,7%
Petición interés general	12	32,4%
Petición interés particular	14	37,8%
Queja	2	5,4%
Solicitud información	2	5,4%
Solicitud de copias	3	8,1%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

#### Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 37,8% 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 denuncia por acto de corrupción; se refería a la forma como ofrecen algunos inmuebles como bienes culturales y solicita que se arreglen los andenes de la carrera 13 entre calle 57 a calle 51. En referencia a las dos quejas; una fue trasladada a la Secretaria de Gobierno y la otra al IDU por competencia.

#### 4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Atención y servicio a la ciudadanía	6	16,22%
Banco de Programas y Proyectos	14	37,84%
Gestión Jurídica	3	8,11%
Gestión Social	1	2,70%
Levantamiento Derecho de Preferencia	1	2,70%



Obras de urbanismo	2	5,41%
Proceso de compra y adquisición de predios	3	8,11%
Temas administrativos y financieros	2	5,41%
Traslado por no competencia	5	13,51%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 37,84%, solicitudes en su mayoría sobre los Proyectos el Edén El Descanso.

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

ENTIDAD	TOTAL	%
IDU	2	5,4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	5,4%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	2,7%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>5</b>	<b>13,51%</b>

\* De las 37 PQRS recibidas, 5 fueron trasladadas por no competencia, lo que corresponde a un 13,51% 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	1	0	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	2,7%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	3	2	5,4%
GERENCIA DE VIVIENDA	3	0	0
IDU	2	2	5,4%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	2	2	5,4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2,7%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	2	1	2,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	2	5,4%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN DISTRITAL	1	1	2,7%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	1	2,7%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	1	0	0
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	13	9	24,3%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	3	2	5,4%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>64,86%</b>

Análisis: Durante el mes de junio se recibieron 37 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 24 es decir el 64,86%, quedando pendiente de respuesta el 35,14%



## 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	11,1%
GERENCIA DE VIVIENDA	1	1	5,6%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	2	2	11,1%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	8	8	44,4%
SUBGERENCIA JURÍDICA	2	2	11,1%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	3	3	16,7%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 42 requerimientos, de las cuales 24 peticiones corresponden al mes de junio y 18 peticiones al mes de mayo 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	-	-
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	-	1	-	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	-	2	1	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	-	-	2	1	-
IDU	-	-	-	1	-	1	-	-	-
OFC. ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	-	-	2	-	-
OFC. DE CONTROL INTERNO	-	1	-	-	-	-	-	-	-
SEC. DE GOBIERNO	-	-	-	1	-	-	1	-	-
OFC. DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	1	-	1	-
SECRETARIA DE PLANEACIÓN DISTRICTAL	-	-	-	-	1	-	-	-	-
SUBG.DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	-	-	2	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	-	-	-	2	9	1	-	-
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1	-	-	-	-	-	2	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

### Análisis:

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de junio fue de 7 días.



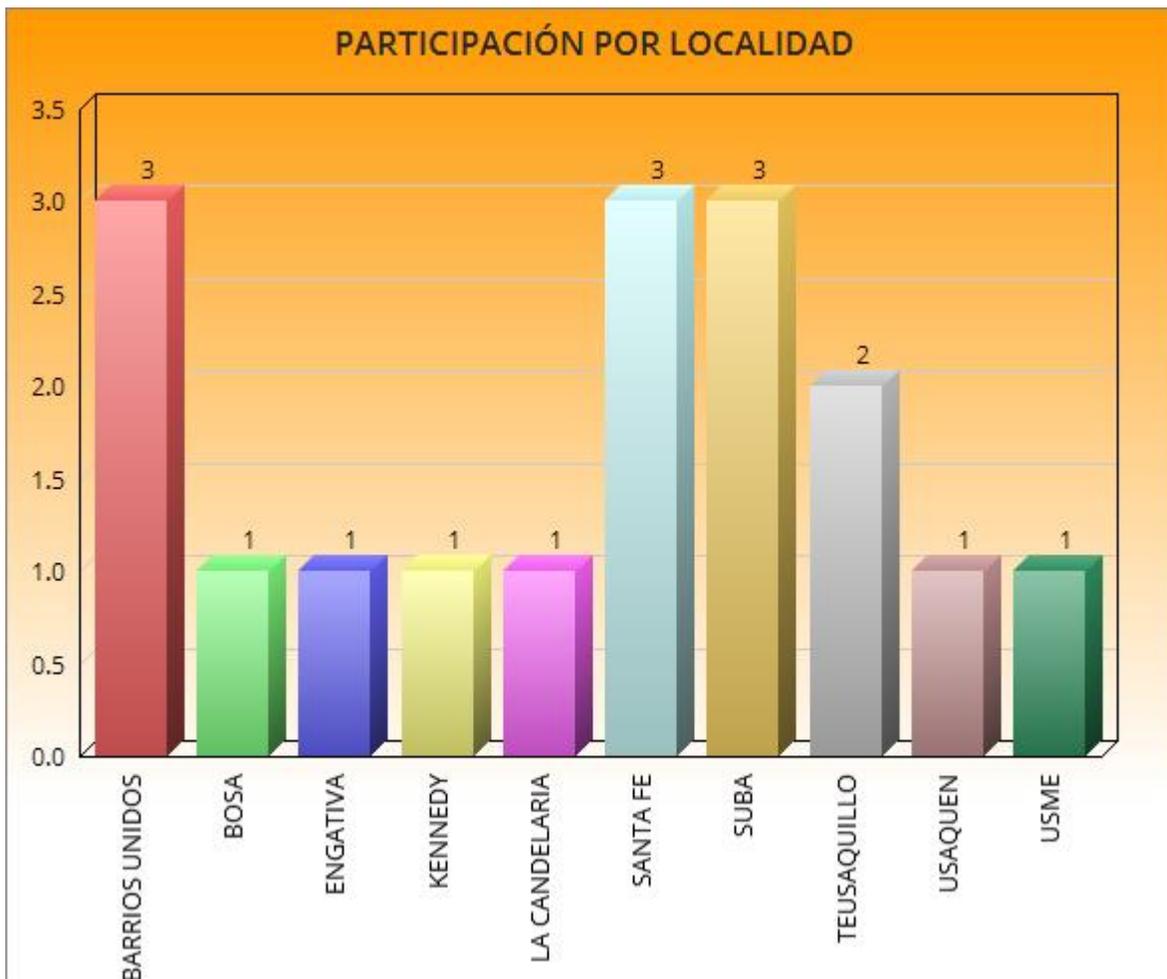
En el siguiente cuadro se relaciona el tiempo promedio utilizado por cada dependencia para dar respuestas.

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	6 días
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	7 días
GERENCIA DE VIVIENDA	9 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Medio día
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	8,5 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	9 días
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	15 días
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	7 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas este periodo fue de 7 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia de Gestión Inmobiliaria con 15 días, la Gerencia de Vivienda y la Subgerencia de Gestión Urbana con 9 días respectivamente, se recomienda a estas áreas mejorar la oportunidad de las respuestas.



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

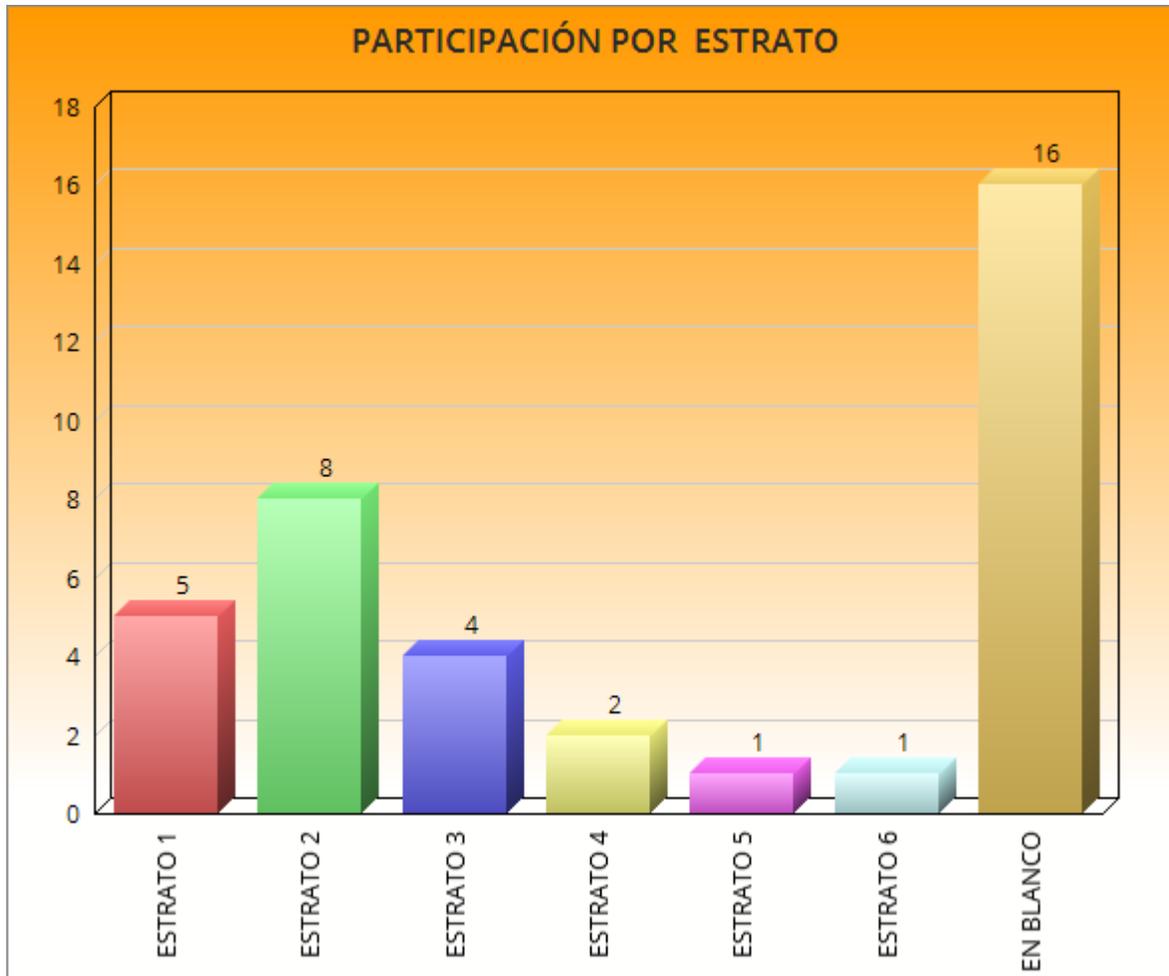


### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, solo el 45,94% de los ciudadanos registro la localidad.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



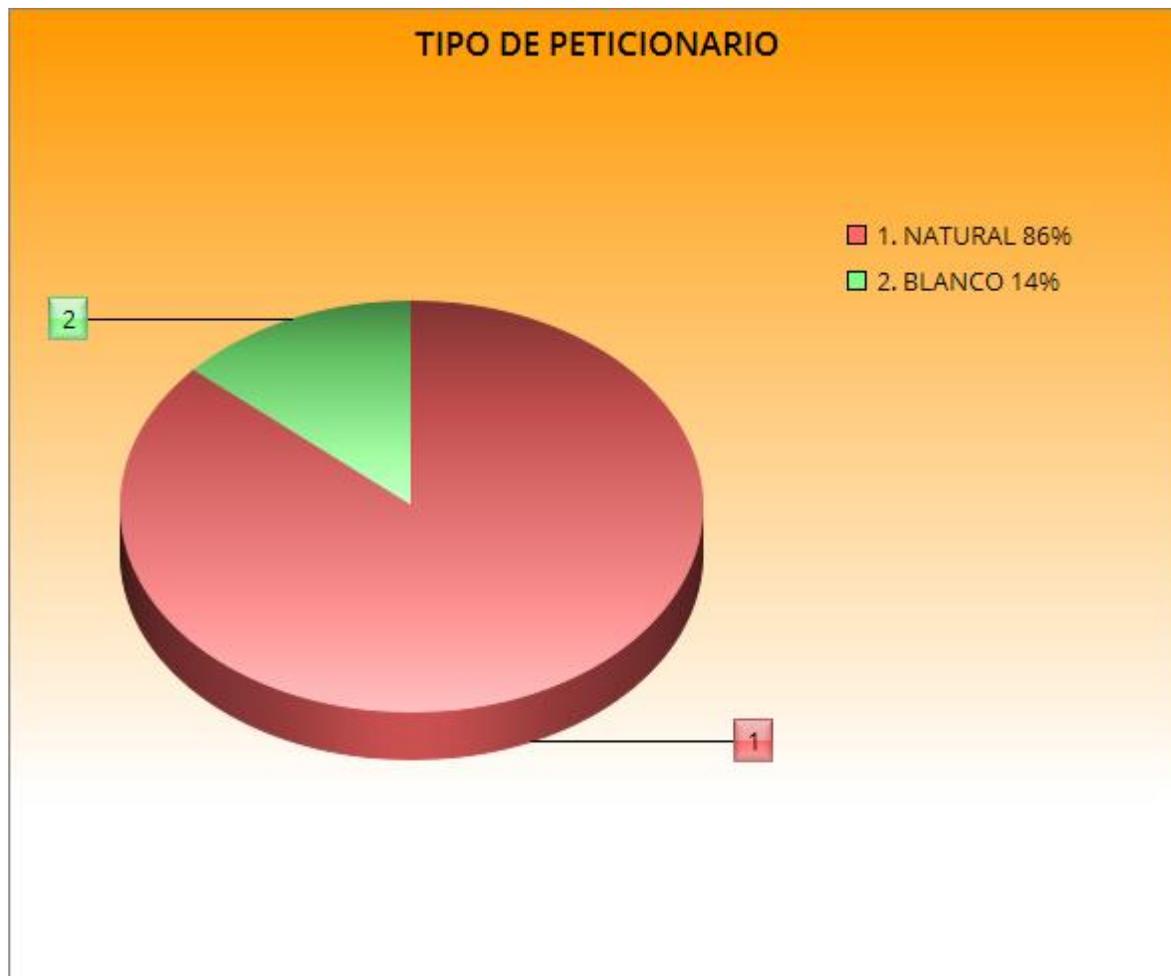
ESTRATO	No. peticiones
1	3
2	8
3	4
4	2



5	1
6	1
En Blanco	16

**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 51,35% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación está en el estrato 2.

### TIPO DE PETICIONARIO





### **Análisis:**

Para este periodo el 86% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 14% se registró como anónimo.

### **11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

<b>Nombre del peticionario</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Identificado	32	86%
Anónimo	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

### **Análisis:**

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 86% corresponde a ciudadanos identificados.

### **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Para este periodo se registraron 37 derechos de petición, de los cuales se respondió el 64,86%, quedando pendiente el 35,14%.
- El 13,51% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
- Se recibieron dos quejas, una fue trasladada a la Secretaria de Gobierno, se refería a predio sin licencia de construcción y obstrucción de vías públicas con escombros. La segunda queja se trasladó al IDU por competencia, esta se refería a caída en puente peatonal de avenida 68 con américas, manifestaba la peticionaria que el puente esta recién remodelado y quedo una escala con un nivel diferente lo cual le ocasiono una caída por las escaleras.



- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Subgerencia de Gestión inmobiliaria con 15 días, Gerencia de Vivienda y Subgerencia de Gestión urbana con 9 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. Sin embargo este tiempo con respecto al mes anterior se mantuvo en siete días.