



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

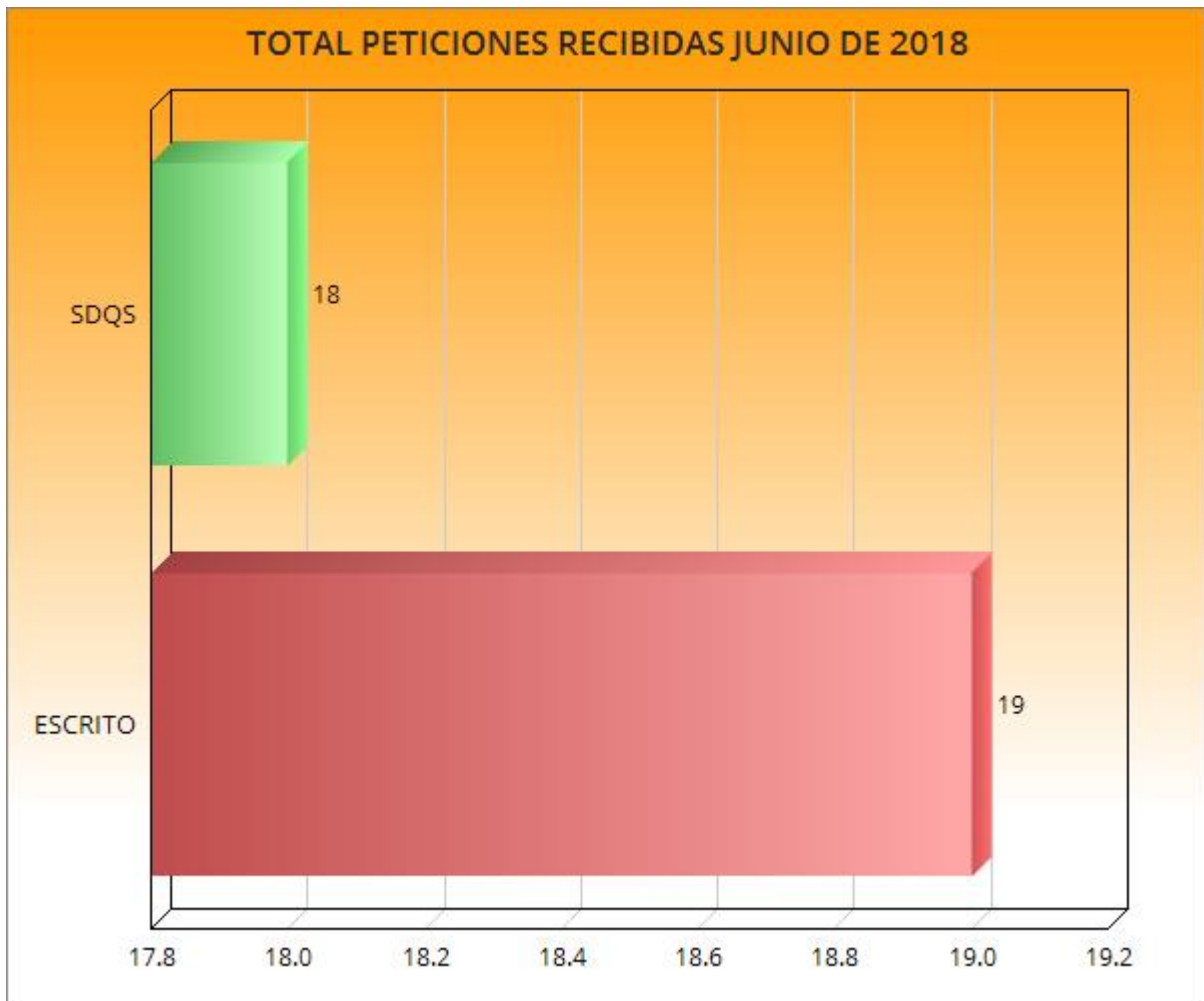
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JUNIO DE 2018

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JUNIO DE 2018



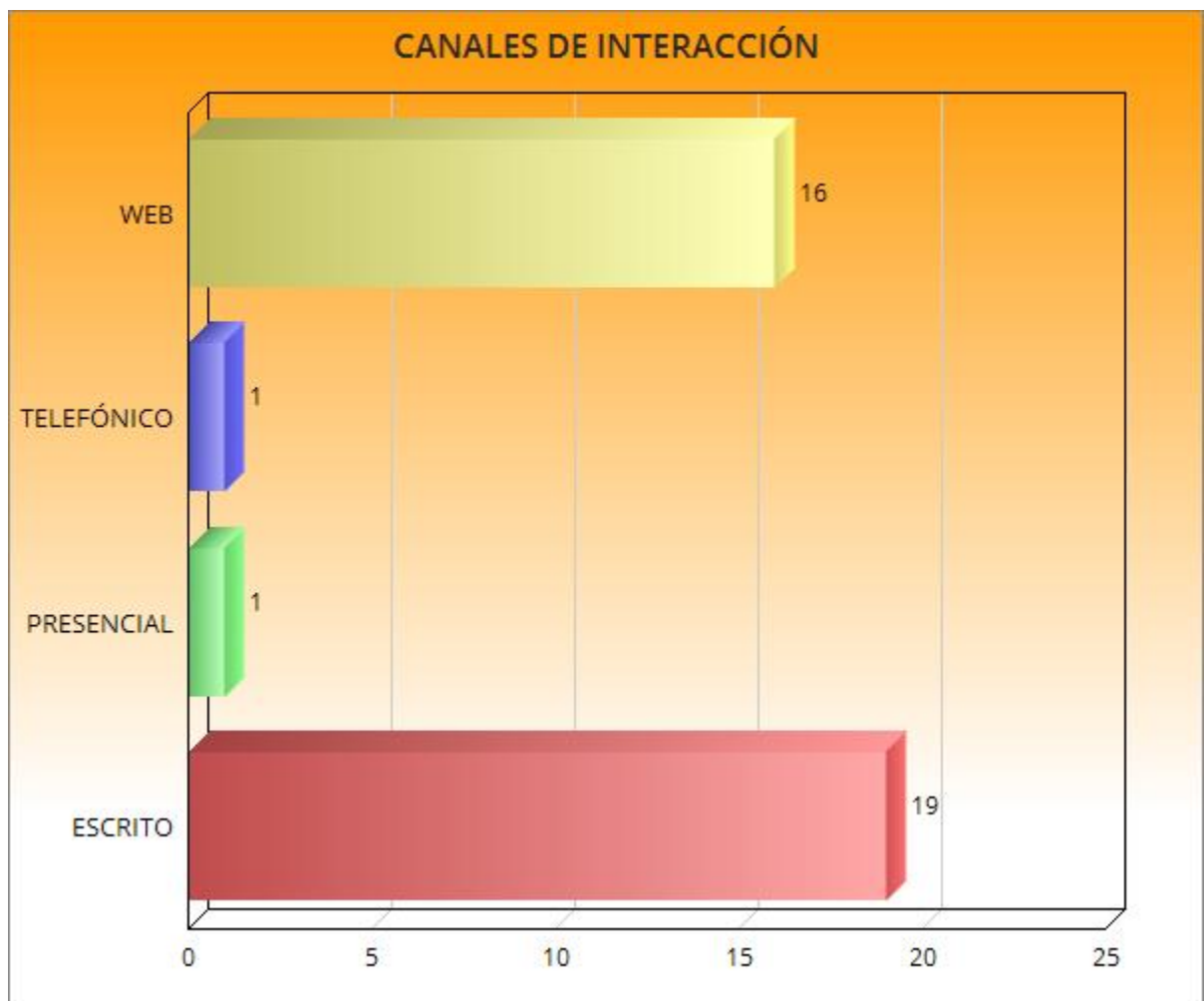
Análisis

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%
Total	37	100%

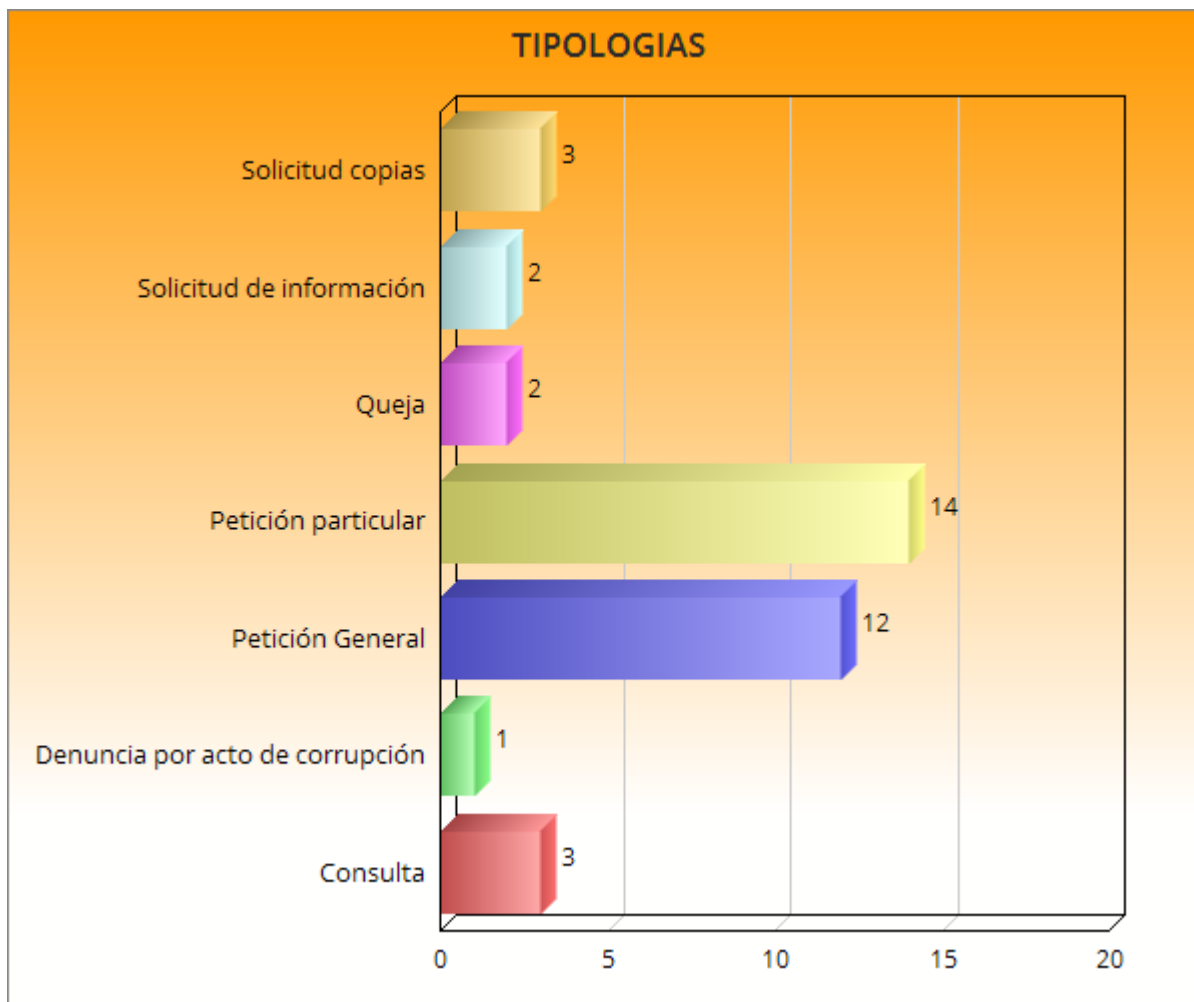




Análisis

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%
TOTAL	37	100%

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%
Total	37	100%

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%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	5	13,51%

* 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%
TOTAL	37	24	64,86%

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%
TOTAL	18	18	100%

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
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	-	-
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	-	-
TOTAL	2	1	0	2	3	12	14	3	0

Análisis:

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



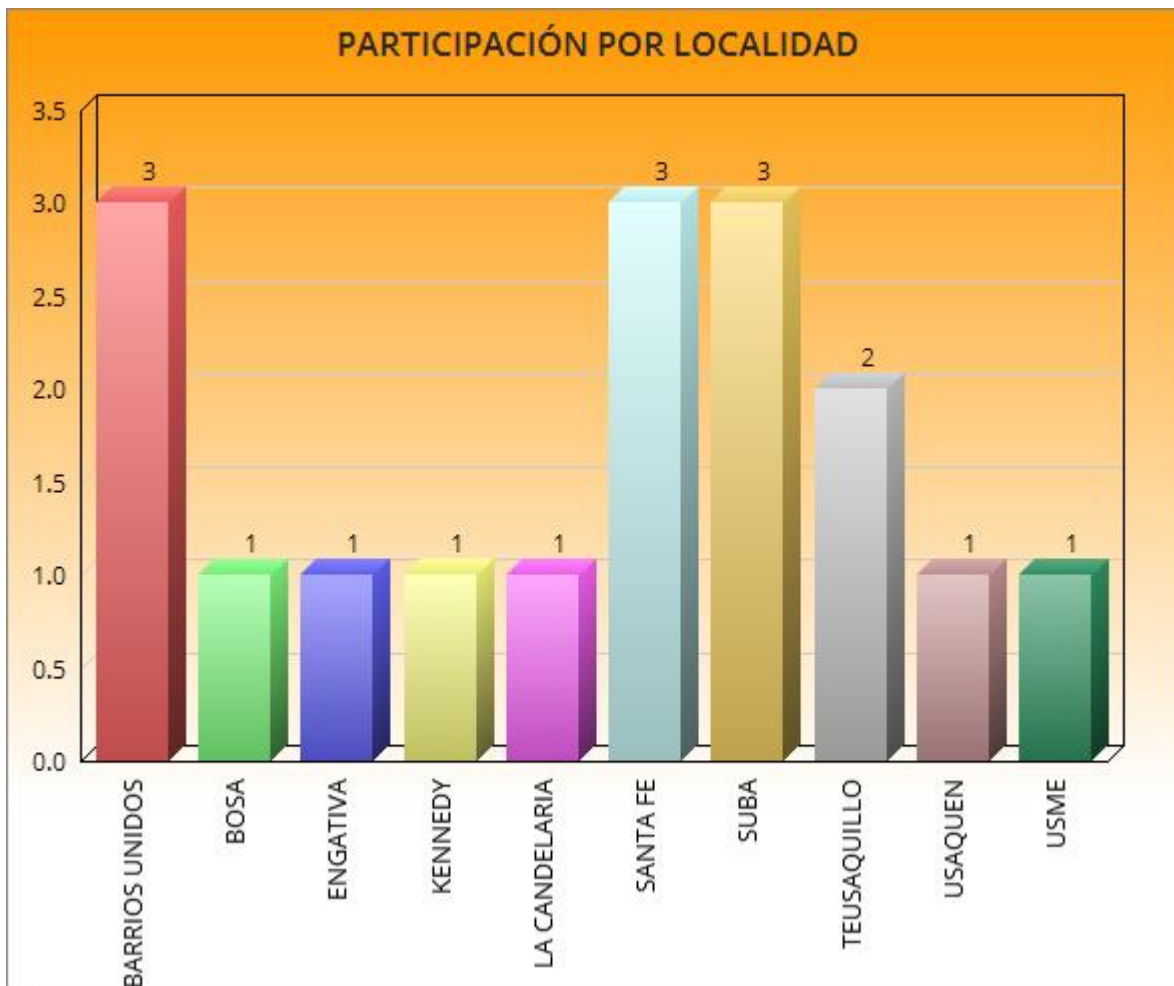
En el siguiente cuadro se relaciona el tiempo promedio utilizado por cada dependencia para dar respuestas.

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

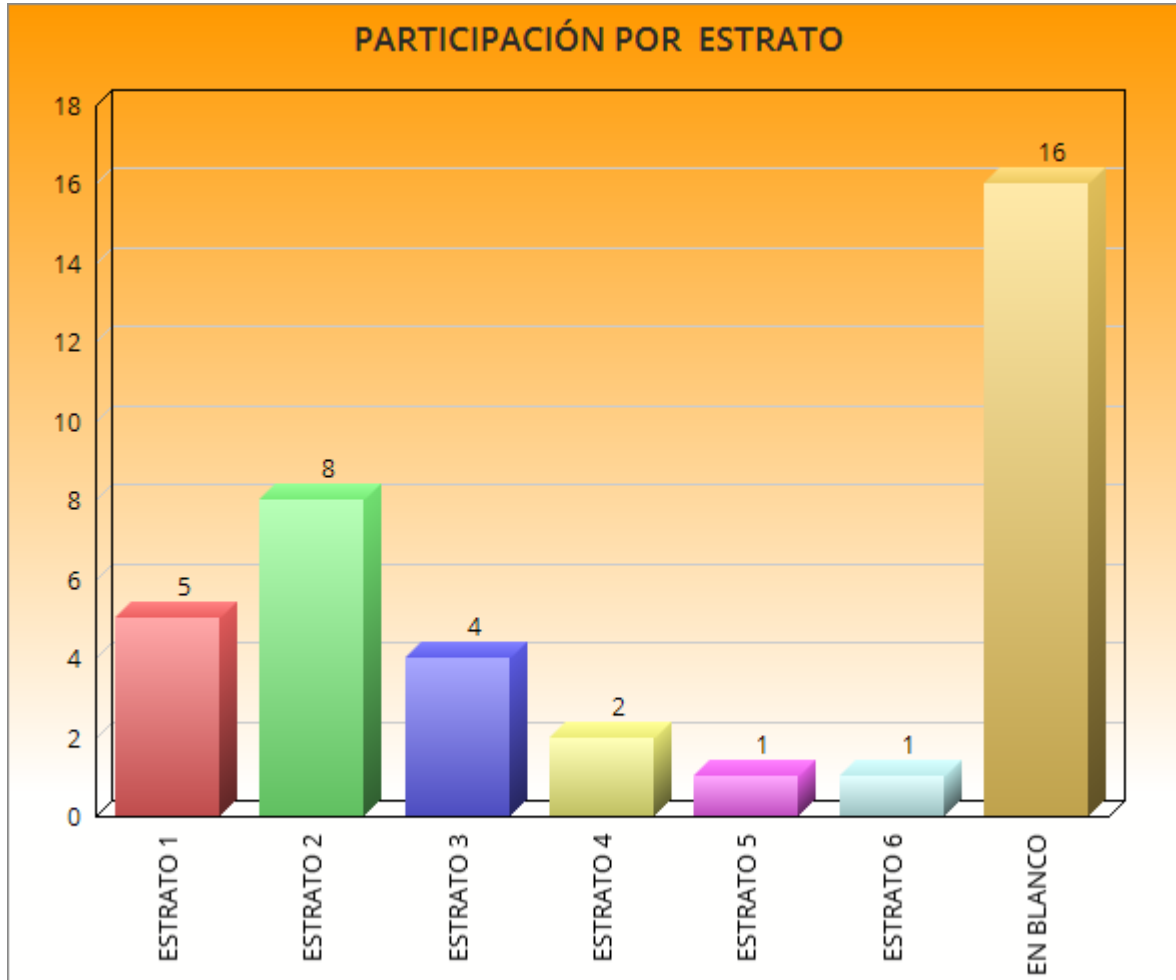


Análisis:

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



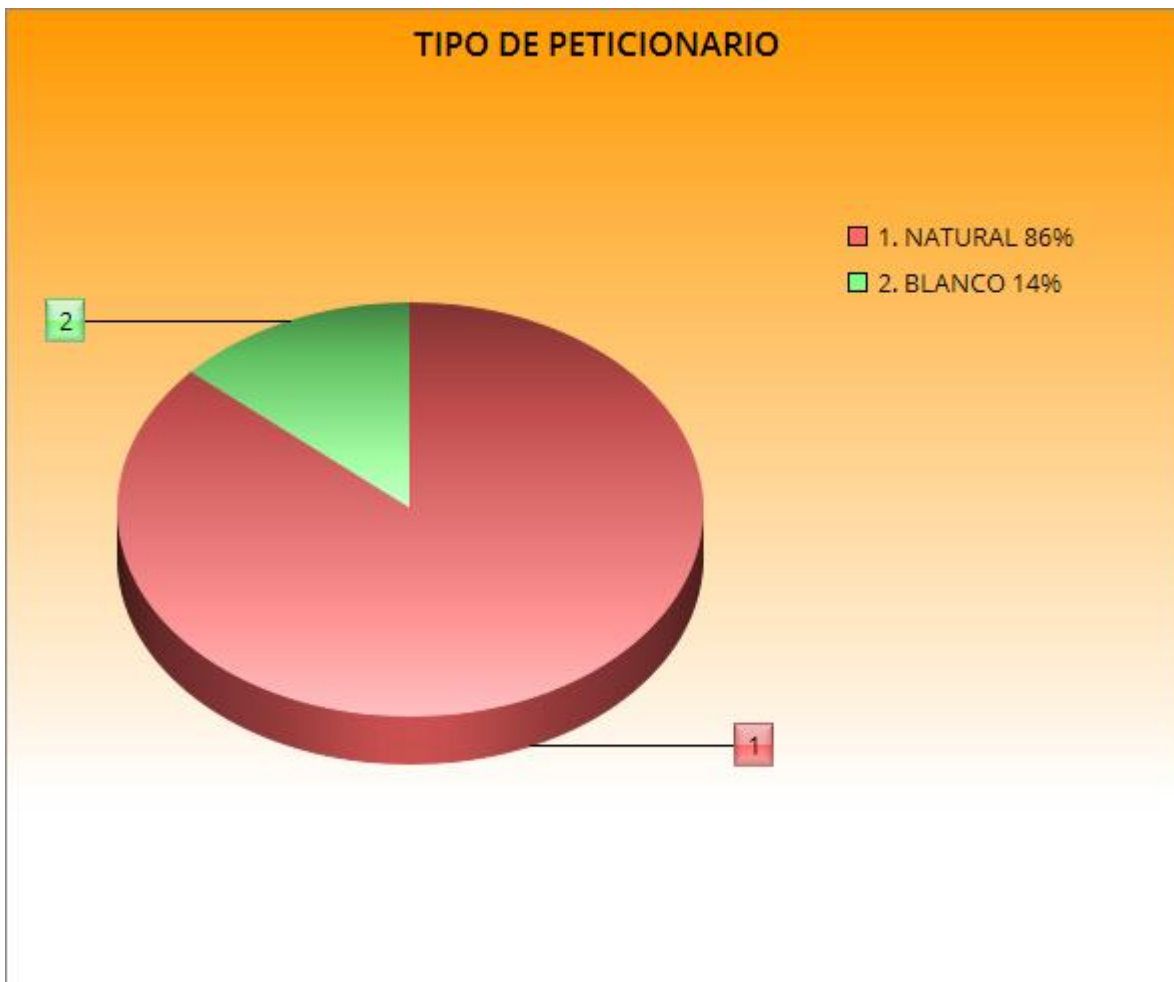
ESTRATO	No. peticiones
1	3
2	8
3	4
4	2



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 petitionarios 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

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	32	86%
Anónimo	5	14%
TOTAL	37	100%

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.