



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MARZO DE 2018

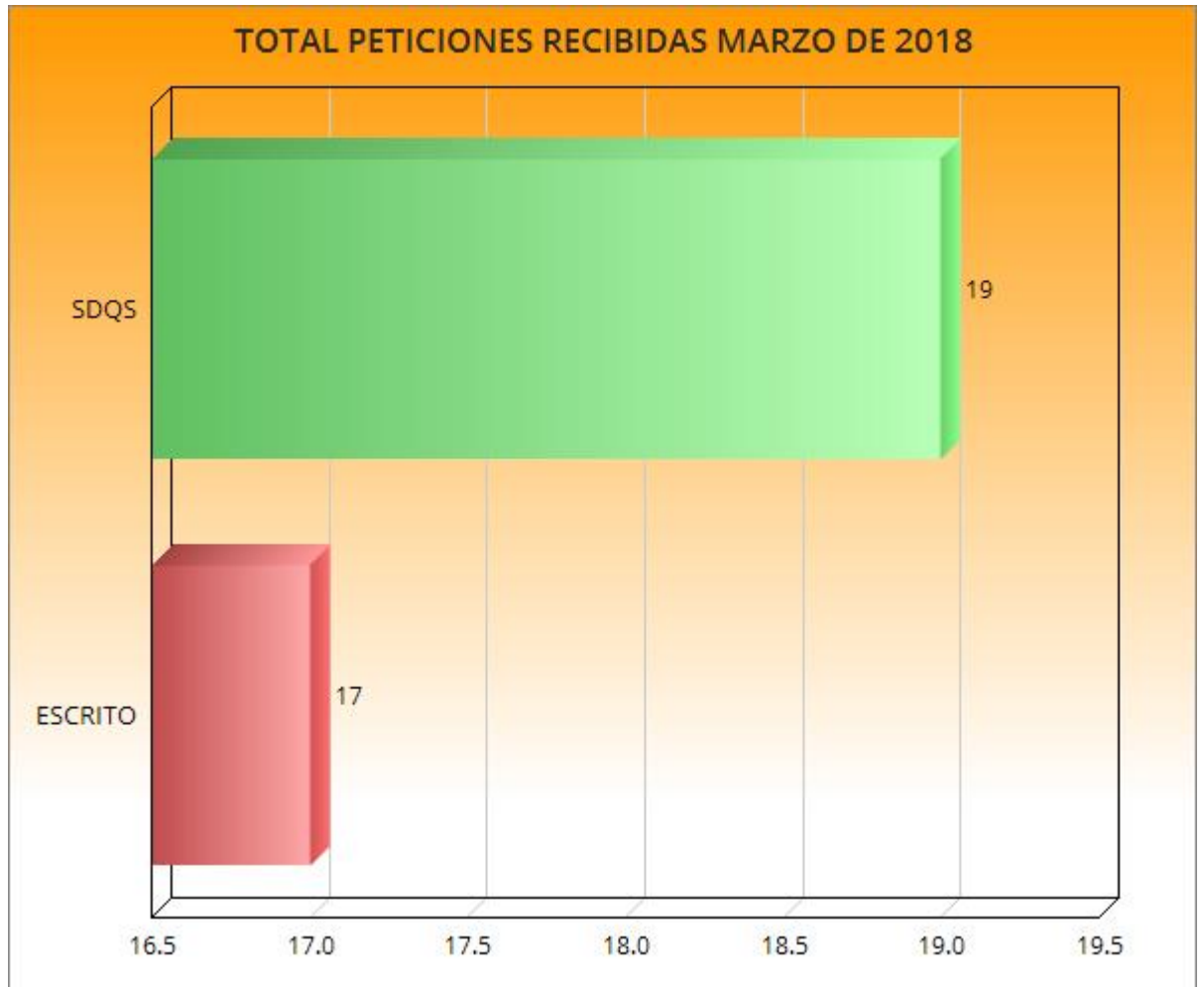
BOGOTÁ, D.C.

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





1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MARZO DE 2018



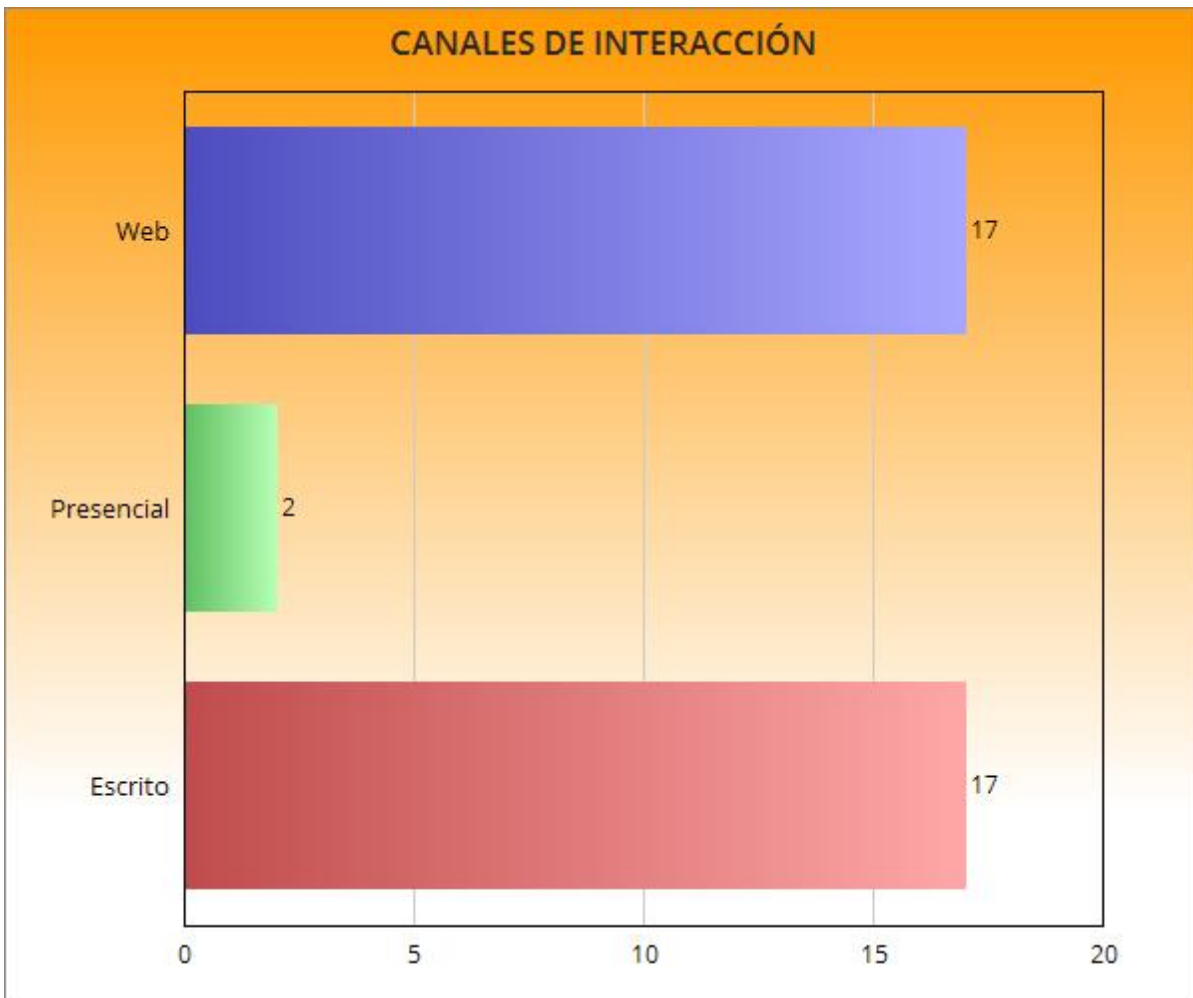
Análisis

Se recibieron 36 peticiones de las cuales 19 ingresaron por los canales presencial y web, 17 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
Escrito	17	47%
Presencial	2	6%
Web	17	47%
Total	36	100%

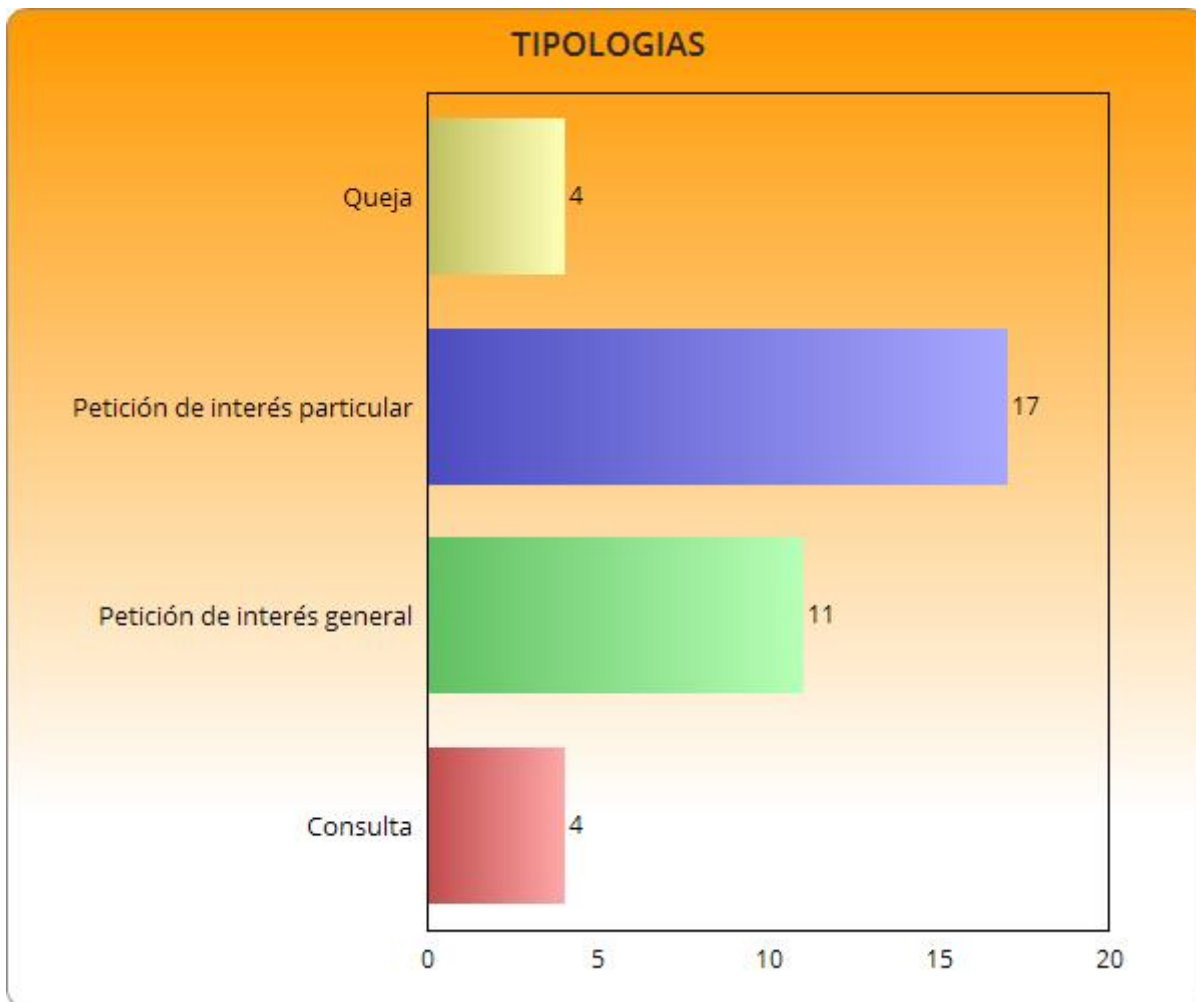




Análisis

El canal escrito representa el 47% del total de peticiones registradas en el mes de marzo, al igual que el canal web con el 47% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	4	11%
Petición interés general	11	31%
Petición interés particular	17	47%
Queja	4	11%
TOTAL	36	100%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 47% 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 las quejas una fue trasladada a la Empresa de Acueducto de Bogotá, otra a la Dirección comercial por competencia y a las otras dos se les solicito aclaración por no tener suficiente información en sus requerimientos: 1. “demolición y construcción de fachada” 2. “vecino ruidoso en zona residencial” no se especifica dónde?

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	1	3%
Atención y servicio a la ciudadanía	5	14%
Banco de Programas y Proyectos	14	39%
Gestión Jurídica	1	3%
Obras de urbanismo	2	6%
Proceso de compra y adquisición de predios	5	14%
Temas administrativos y financieros	2	6%
Traslado por no competencia	6	17%
Total	36	100%



Análisis: Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” es el requerimiento que más se presentó con el 39%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
E,A.B.	1	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	11%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	3%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	6	17%

* De las 36 PQRS recibidas, 6 fueron trasladadas por no competencia, lo que corresponde a un 17% 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	1	3%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	3%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	2	2	6%
E.A.B.	1	1	3%
GERENCIA DE VIVIENDA	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	3%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	4	1	3%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	4	11%



SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1	3%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	1	0	0%
SUBGERENCIA JURÍDICA	7	2	6%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	5	5	14%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	5	0	0%
TOTAL	36	20	56%

Análisis: Durante el mes de marzo se recibieron 36 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 20 es decir el 56%, quedando pendiente de respuesta el 44%

PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN COMERCIAL	2	2	0,62%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	0,31%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	3	3	0,92%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	2	2	0,62%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	3	3	0,92%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	314	314	96,62%
TOTAL	325	325	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 345 requerimientos, de las cuales 20 peticiones corresponden a marzo y 325 peticiones que llegaron en el mes de febrero 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	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerencias
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 DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	1	-	-	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	1	-	1	-	-
E.A.B.	-	-	1	-	-	-	-	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	-	1	-	-
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	2	-	1	1	-	-
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	-	-	-	-	-	1	-	-
OFICINA DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	-	1	-	-
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	1	-	-
SECRETARÍA DE GOBIERNO	-	-	-	-	3	1	-	-
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	-	-	-	-	4	1	-	-
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	3	4	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	-	-	-	2	-	3	-	-
TOTAL	0	0	4	4	11	17	0	0

Análisis:

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de marzo fue de 6 días.



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

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	4 días
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	8 días
GERENCIA DE VIVIENDA	12 días
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Mismo día
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	5 días
SUBGERENCIA GESTIÓN CORPORATIVA	12 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	4 días
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	16 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	10 días
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	9 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas este periodo fue de 6 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia Inmobiliaria, la Subgerencia de Gestión Corporativa y la Gerencia de Vivienda



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

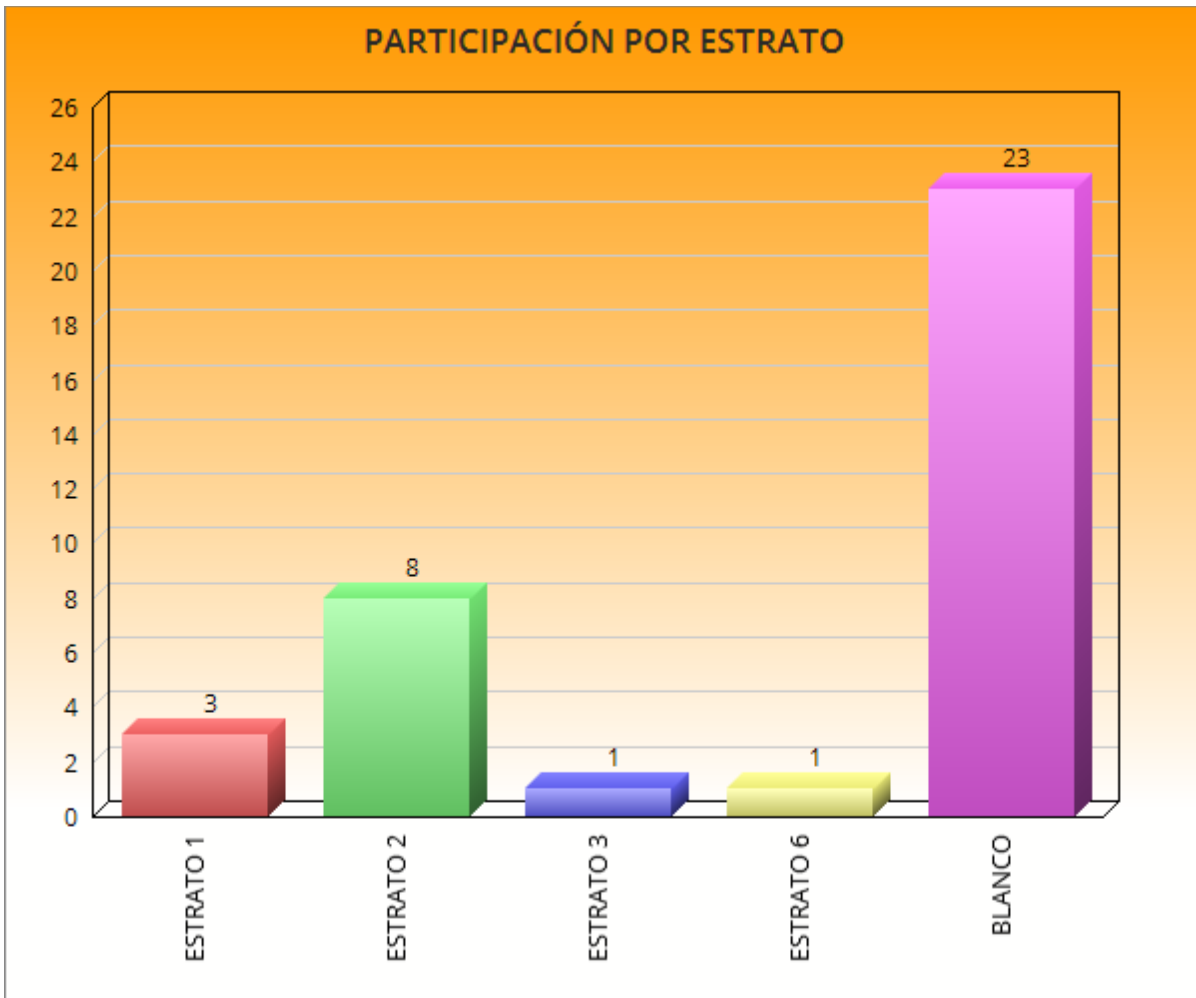


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, solo el 38,88% de los ciudadanos registro la localidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

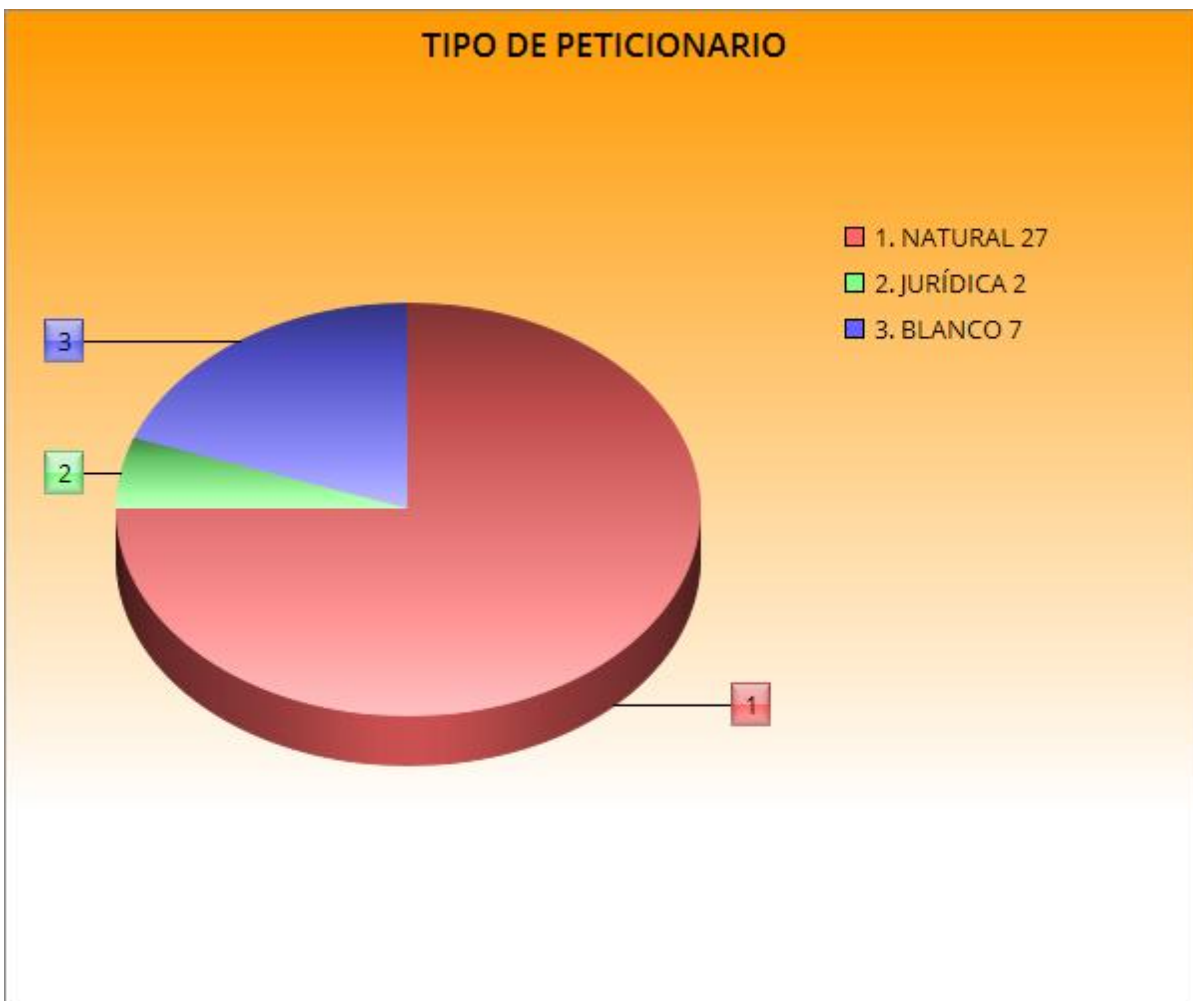


ESTRATO	No. peticiones
1	3
2	8
3	1
6	1
En Blanco	23



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 36,11% 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 75% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 2% por personas Jurídicas, el 7% se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	29	80,56%
Anónimo	7	19,44%
TOTAL	29	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 80,56% corresponde a ciudadanos identificados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 36 derechos de petición, de los cuales se respondió el 56%, quedando pendiente el 44%.
- El 17% 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
- Una queja fue asignada a la Dirección Inmobiliaria, el peticionario manifestó inconformidad con la requisita de los vigilantes que prestan el servicio en la entrada principal del Hospital San Juan de Dios. Otra queja fue trasladada a la E..A.B. por competencia y a las otras dos se les pidió aclaración porque no era suficiente la información aportada.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Subgerencia inmobiliaria con 16 días, Subgerencia de Gestión Corporativa y Gerencia de Vivienda con 12 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.