



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2017

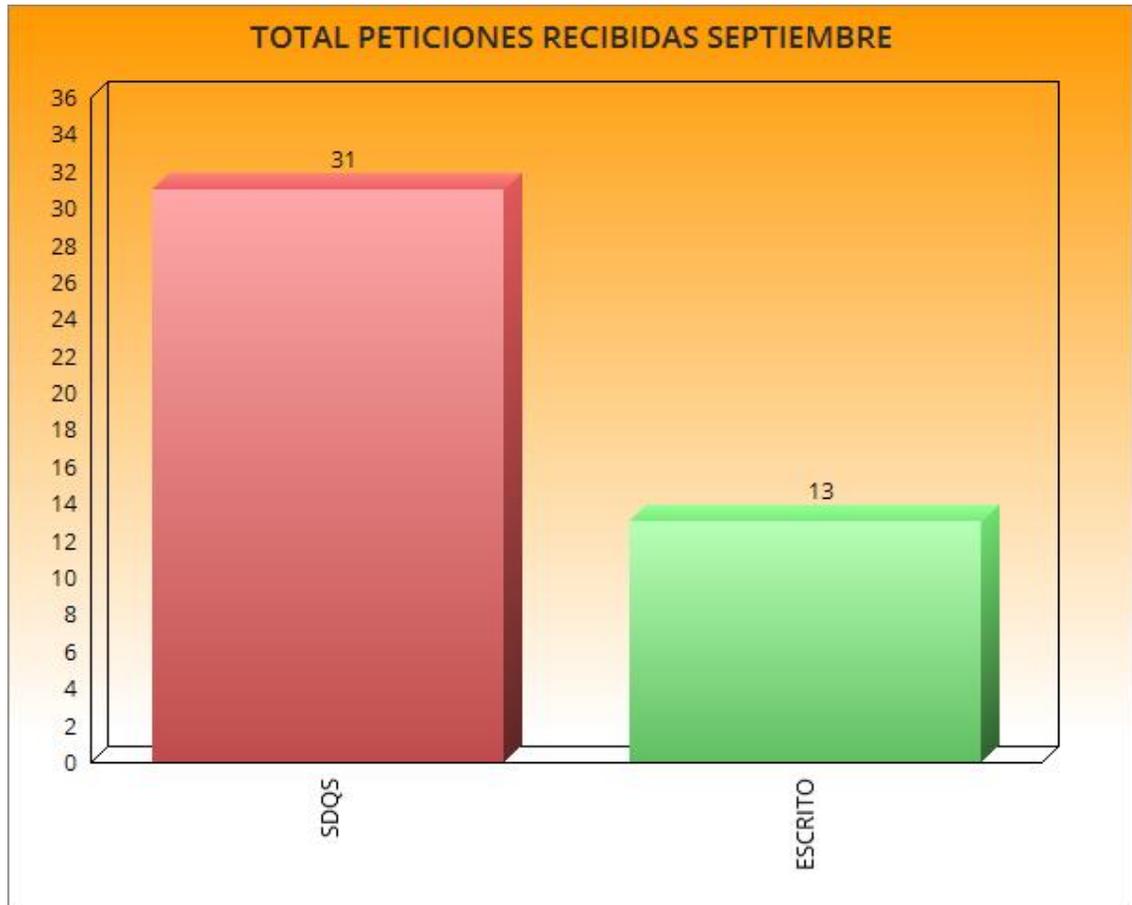
BOGOTÁ, D.C.

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 SEPTIEMBRE DE 2017

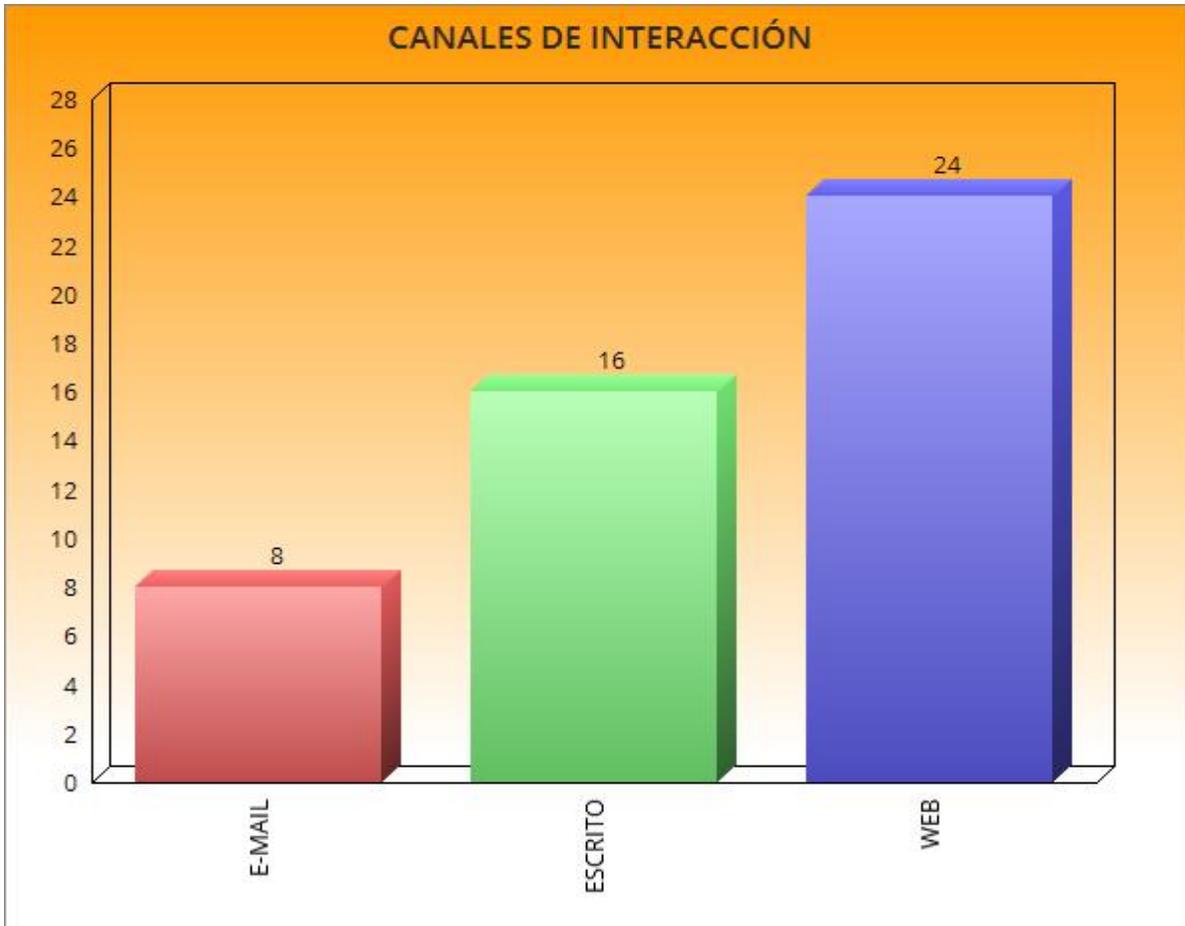


Análisis

Se recibieron 44 peticiones de las cuales 31 ingresaron por los canales e-mail y web, 13 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.

1. CANALES DE INTERACCIÓN

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| E-mail | 3 | 6,82% |
| Escrito | 13 | 29,55% |
| Web | 28 | 63,64 |
| Total | 44 | 100% |

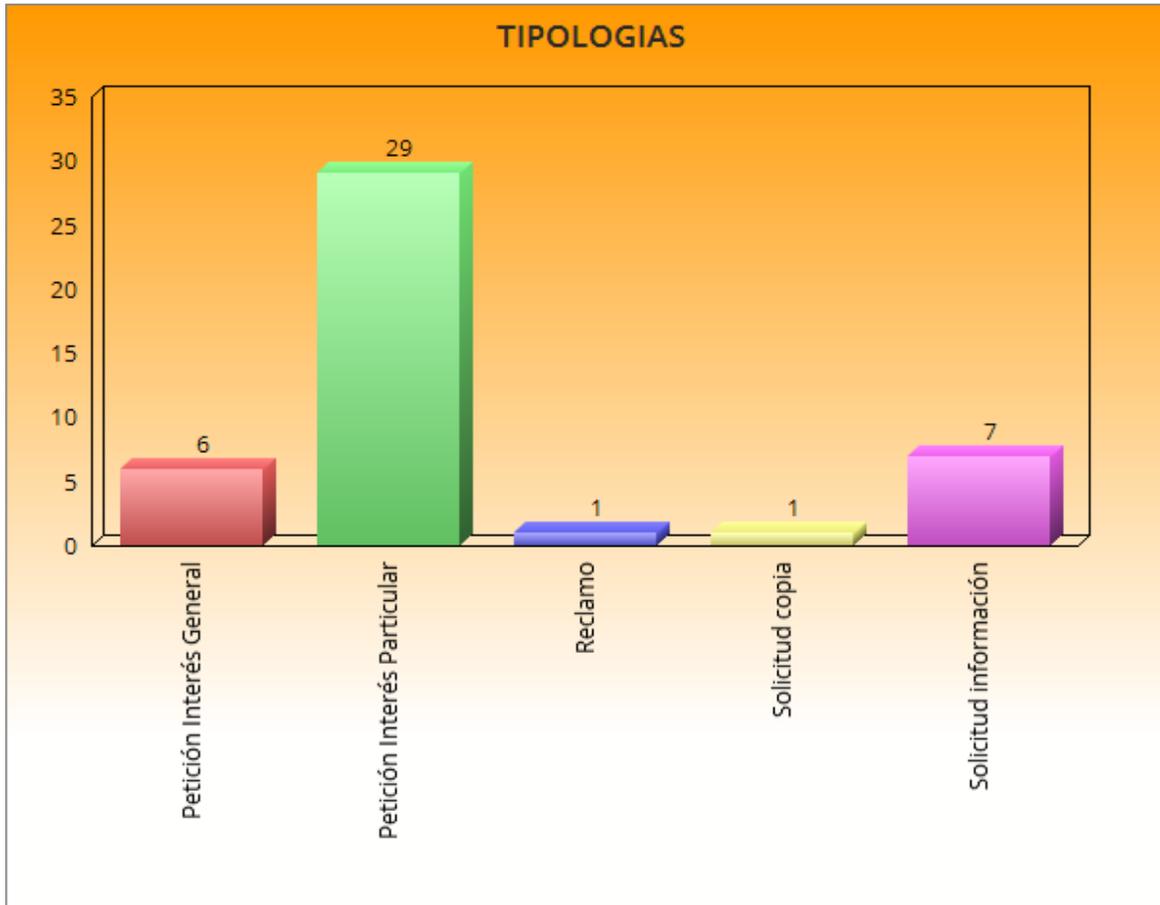


Análisis

El canal "Web", representa el 63,64% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal escrito con 29,55% y del canal e-mail con el 6,82%.



3. TIPOLOGIAS



| TIPOLOGÍA | RECIBIDOS | % |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| Petición interés general | 6 | 13,64% |
| Petición interés particular | 29 | 65,91% |
| Reclamo | 1 | 2,27% |
| Solicitud copia | 1 | 2,27% |
| Solicitud información | 7 | 15,91% |
| TOTAL | 44 | 100% |



Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 65,91% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

4 .SUBTEMAS

| SUBTEMA | RECIBIDOS | % |
|--|-----------|------|
| Administración de predios | 3 | 7% |
| Atención y Servicio a la Ciudadanía | 3 | 7% |
| Banco de Programas y Proyectos | 4 | 9% |
| Banco de tierras | 10 | 23% |
| Estudios técnicos y obras de urbanismo | 1 | 2% |
| Gestión de suelo | 1 | 2% |
| Gestión Jurídica | 6 | 14% |
| Informe de la gestión | 3 | 7% |
| Levantamiento Derecho de Preferencia | 1 | 2% |
| Proceso de compra y adquisición de predios | 2 | 5% |
| Temas administrativos y financieros | 2 | 5% |
| Traslado por no competencia | 8 | 18% |
| Total | 44 | 100% |

Análisis: Para este periodo el subtema “Banco de Tierras” es el más relevante y se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda.



5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|--|----------|---------------|
| E.A.A.B. | 1 | 2,27% |
| EMPRESA METRO | 1 | 2,27% |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO | 1 | 2,27% |
| SECRETARIA DE HABITAT | 3 | 6,82% |
| UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 2 | 4,55% |
| TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA | 8 | 18,18% |

* De las 44 PQRS recibidas, 8 fueron trasladadas por competencia, lo que corresponde a un 18.18% del 100%.

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 | 4 | 4 | 9,09% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL | 2 | 1 | 2,27% |
| DIRECCIÓN DE PREDIOS | 2 | 2 | 4,55% |
| E.A.A.B. | 1 | 1 | 2,27% |
| EMPRESA METRO | 1 | 1 | 2,27% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 2 | 2 | 4,55% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 1 | 1 | 2,27% |
| OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA | 3 | 3 | 6,82% |
| OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL | 2 | 0 | 0,00% |
| SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS | 2 | 1 | 2,27% |



| | | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|---------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 | 1 | 2,27% |
| SECRETARIA DE HABITAT | 3 | 3 | 6,82% |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 6 | 2 | 4,55% |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA | 1 | 0 | 0,00% |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA | 9 | 9 | 20,45% |
| SUBGERENCIA JURÍDICA | 2 | 2 | 4,55% |
| UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 2 | 2 | 4,55% |
| TOTAL | 44 | 35 | 79,55% |

PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

| DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD | TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES | % |
|-------------------------------------|--|--|-------------|
| DIRECCIÓN DE PREDIOS | 1 | 1 | 8,33% |
| OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL | 1 | 1 | 8,33% |
| SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS | 1 | 1 | 8,33% |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 5 | 5 | 41,67% |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA | 2 | 2 | 16,67% |
| SUBGERENCIA JURÍDICA | 2 | 2 | 16,67% |
| TOTAL | 12 | 12 | 100% |

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 47 requerimientos, de los cuales 35 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 12 peticiones que llegaron en periodos anteriores. De los 44 requerimientos recibidos en el periodo actual se gestionó el 79,55%



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. El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de septiembre fue de 5 días.

| DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD | Solicitud de información | Reclamo | Queja | Consulta | Petición de interés General | Petición de interés particular | Solicitud de Copia |
|--|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|
| Términos legales Ley 1755 Art. 14 | 10 | 15 | 15 | 30 | 15 | 15 | - |
| DIRECCIÓN COMERCIAL | - | - | - | - | - | 4 | - |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL | - | - | - | - | - | 2 | - |
| DIRECCIÓN DE PREDIOS | - | - | - | - | - | 2 | - |
| E.A.A.B. | - | 1 | - | - | - | - | - |
| EMPRESA METRO | - | - | - | - | - | 1 | - |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 1 | - | - | - | - | 1 | - |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 1 | - | - | - | - | - | - |
| OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | - | - | - | - | 2 | 1 | - |
| OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL | 2 | - | - | - | - | - | - |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO | - | - | - | - | - | 1 | - |
| SECRETARIA DE HABITAT | - | - | - | - | 1 | 2 | - |
| SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS | - | - | - | - | 2 | - | - |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 1 | - | - | - | - | 5 | - |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA | 1 | - | - | - | - | - | - |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA | 1 | - | - | - | - | 7 | 1 |
| SUBGERENCIA JURÍDICA | - | - | - | - | - | 1 | - |
| UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | - | - | - | - | 1 | 1 | - |
| TOTAL | 7 | 1 | - | - | 6 | 28 | 1 |



Análisis:

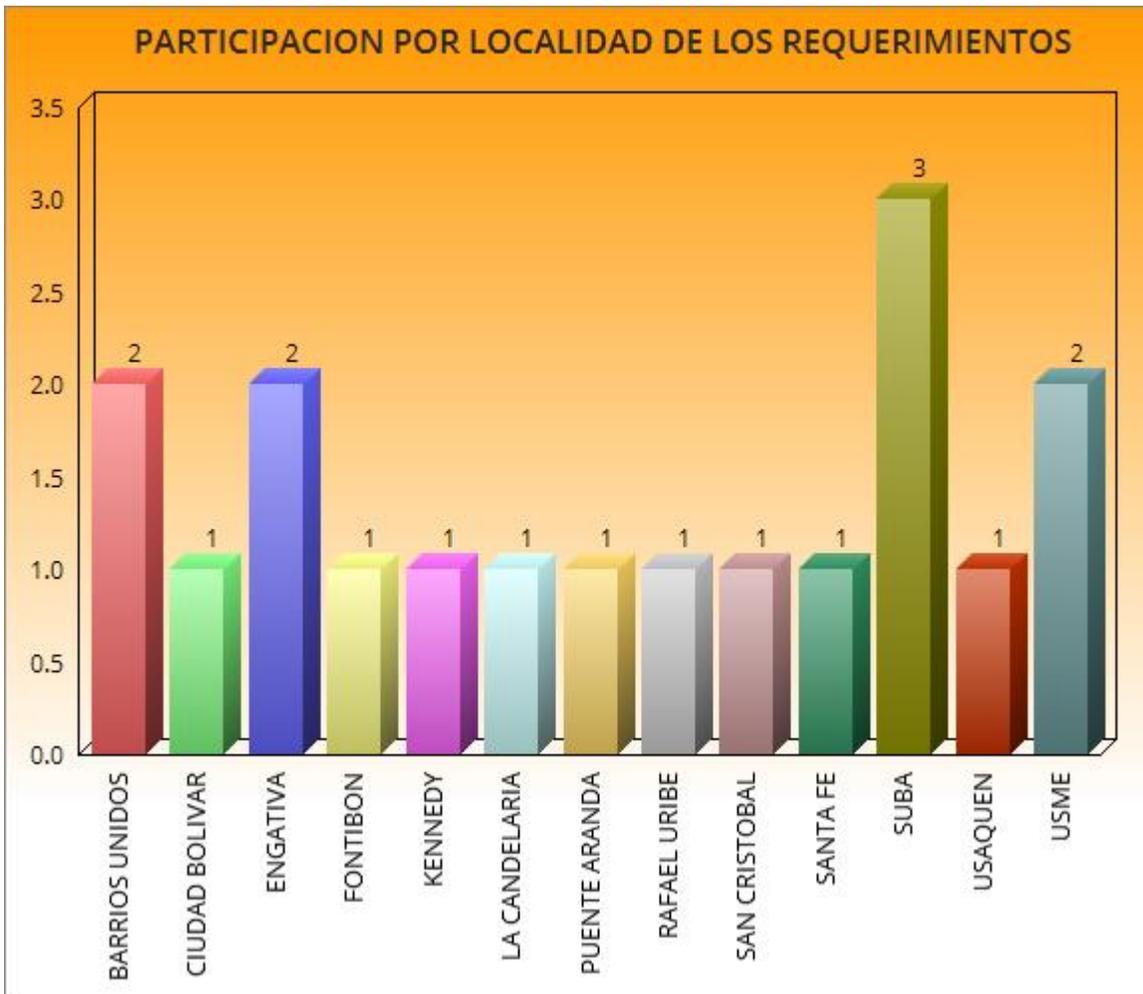
En el siguiente cuadro se relaciona el tiempo promedio utilizado por cada de dependencia para dar respuestas.

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de septiembre fue de 8 días.

| DEPENDENCIAS | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| DIRECCIÓN COMERCIAL | 6 días |
| DIRECCIÓN CONTRACTUAL | 2 días |
| DIRECCIÓN DE PREDIOS | 8 días |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 2 días |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 6 días |
| OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 día |
| OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL | 12 días |
| SUBGERENCIA GESTIÓN CORPORATIVA | 10 días |
| SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS | 13 días |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA | 7 días |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA | 6 días |
| SUBGERENCIA JURÍDICA | 7 días |



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

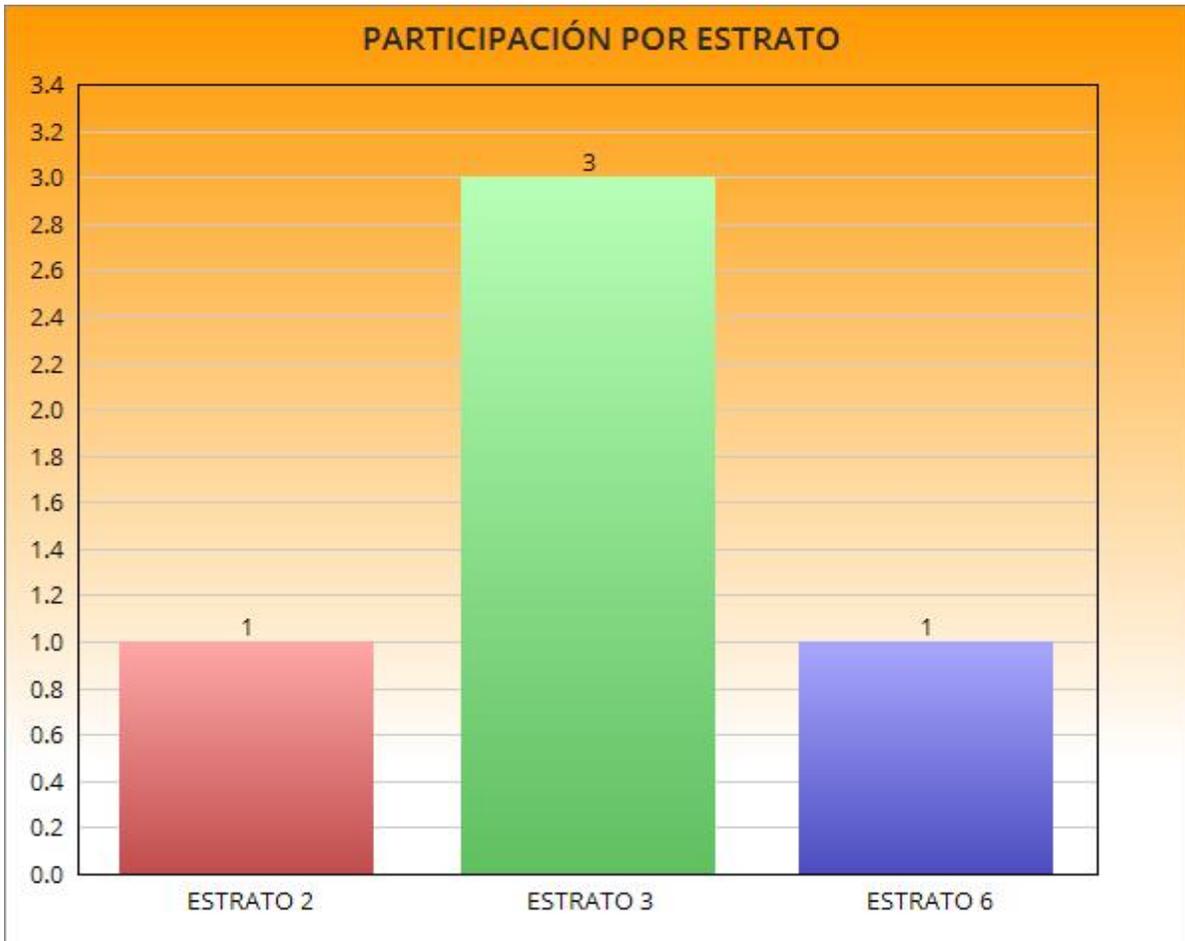


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que la localidad de Suba están ubicados los ciudadanos que más enviaron peticiones y registraron la localidad en el SDQS, seguidos de las localidades de Barrios Unidos, Engativá y Usme.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

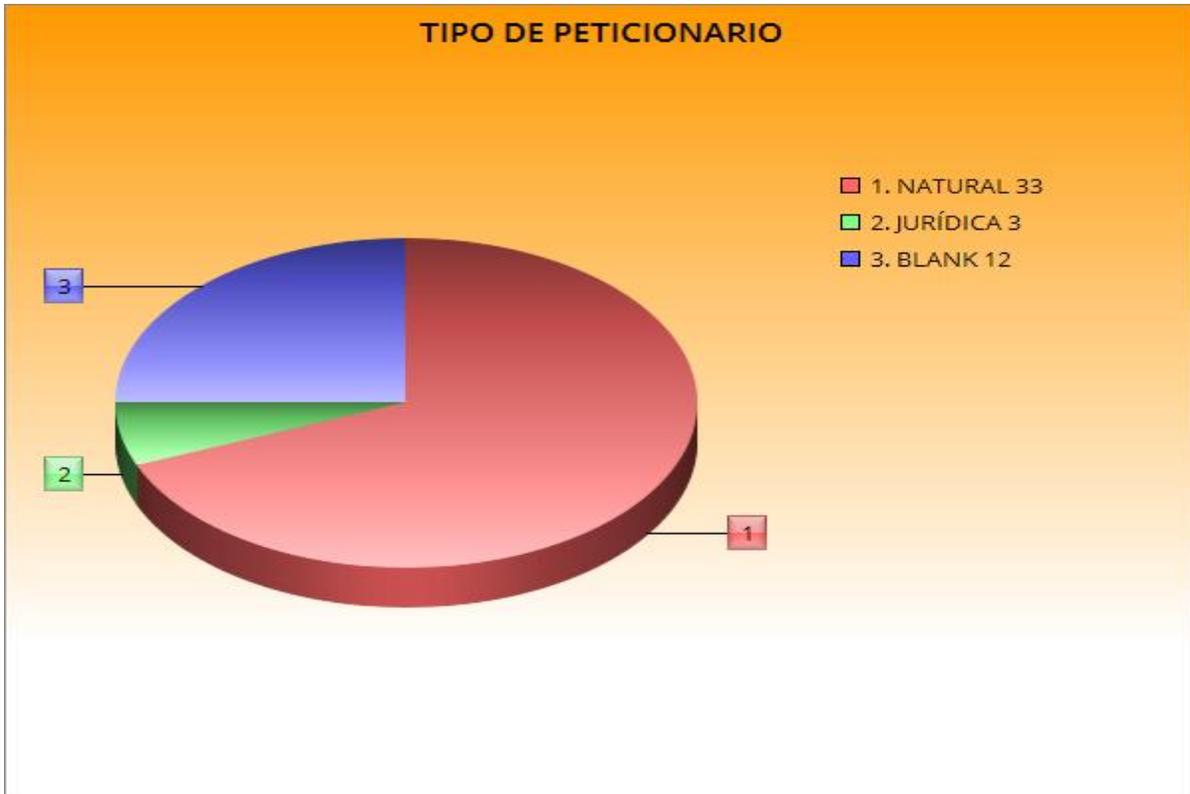


| ESTRATO | No. peticiones |
|---------|----------------|
| 1 | 2 |
| 2 | 6 |
| 3 | 3 |
| 5 | 2 |
| Blank | 31 |

Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), se encontró que la mayor participación está en el estrato 2 con 6 peticionarios.



TIPO DE PETICIONARIO



Análisis:

El 88,64% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 2,27% por personas Jurídicas y el 9,09% corresponde a personas que no ingresaron el tipo de peticionario, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en septiembre de 2017.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Nombre del peticionario | No. | % |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 5 | 11,36% |
| Identificado | 39 | 88,64% |
| TOTAL | 44 | 100% |



Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 88,64% corresponde a ciudadanos identificados y el 11,36 % a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 44 derechos de petición, de los cuales se respondieron 35, los restantes se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.
- El 18,18% del 100% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
- La Subgerencia de Gestión Urbana es la dependencia que recibió más peticiones de interés particular durante este periodo, en su mayoría requerimientos solicitando información sobre los proyectos Parque Bavaria, Alameda Entreparques y ofertas de lotes.
- Las dependencias que en promedio utilizaron menos tiempo para sus respuestas fueron la Oficina de Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección Contractual.