



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

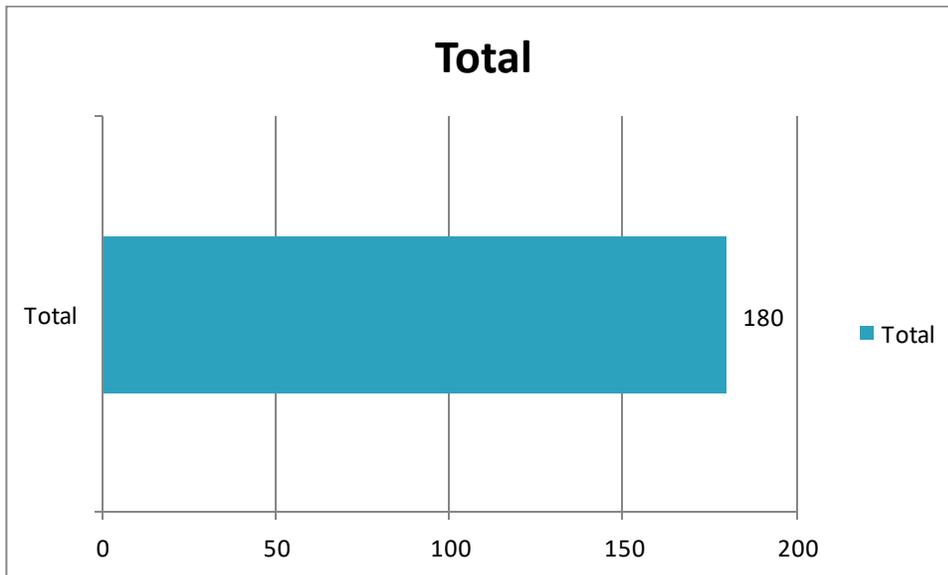
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS AGOSTO DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS AGOSTO DE 2019



Análisis

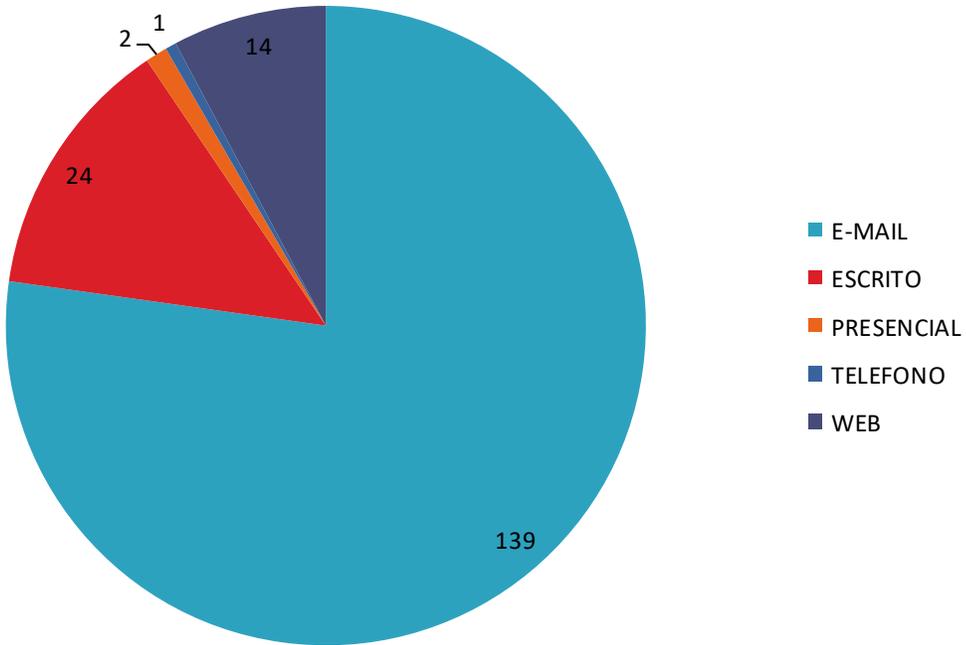
Se recibieron ciento ochenta (180) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail ciento treinta y nueve (139), por el canal web catorce (14), presencial dos (2), telefónico uno (1) y veinticuatro (24) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita", las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	139	76,93%
ESCRITO	24	13,51%
PRESENCIAL	2	1,08%
TELEFONO	1	0,58%
WEB	14	7,90%
Total general	180	100,00%



TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL



Análisis

El canal E-mail representa el 76,93% del total de peticiones registradas en el mes de agosto, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.

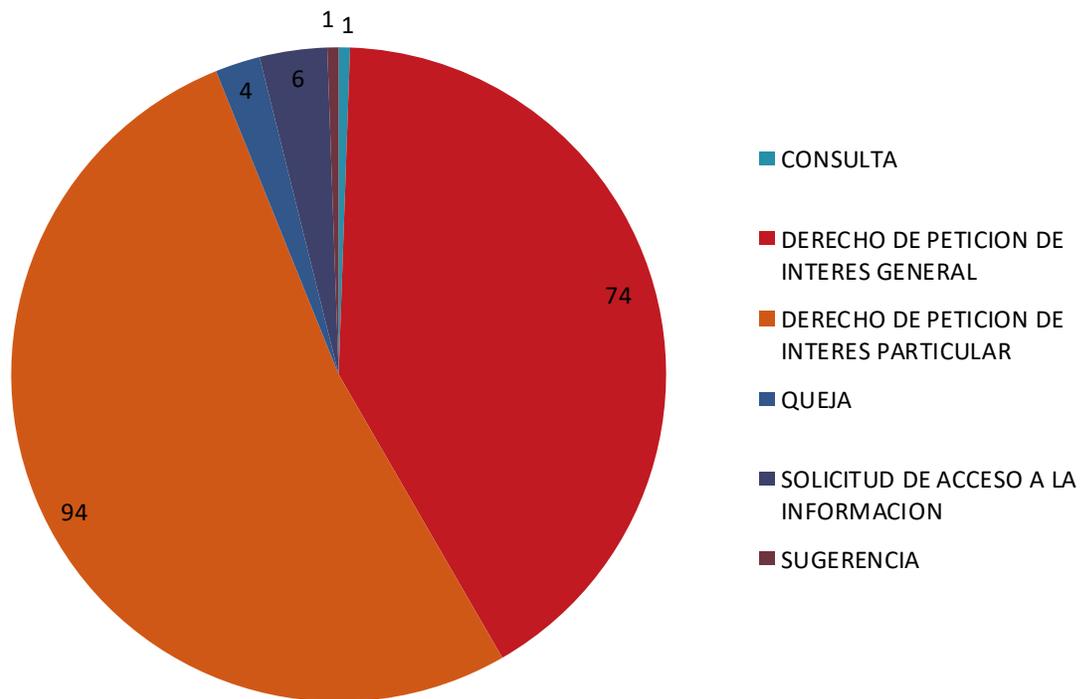


3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	0,56%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	74	40,84%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	94	52,43%
QUEJA	4	2,17%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	3,40%
SUGERENCIA	1	0,59%
Total general	180	100,00%



TIPOLOGÍA



Análisis:

El derecho de petición de interés particular fue el que más se presentó en este periodo con el 52,43%



4. SUBTEMAS

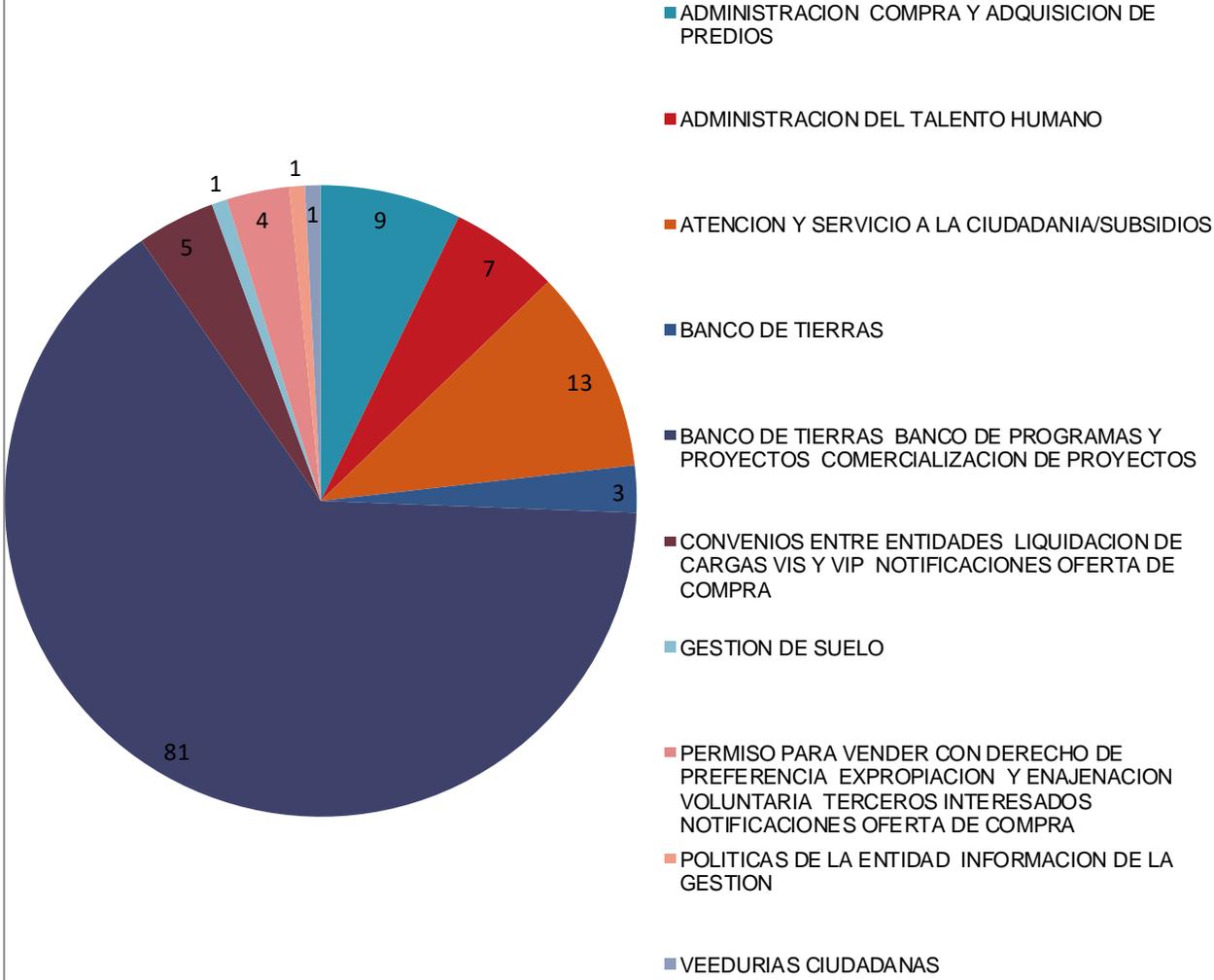
SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	9	7,20%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	7	5,60%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	13	10,40%
BANCO DE TIERRAS	3	2,40%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	81	64,80%
COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	81	64,80%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP		
NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	5	4,00%
GESTION DE SUELO	1	0,80%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA		
EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS		
INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	4	3,20%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	0,80%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,80%
Total general	125	100,00%

Análisis:

El subtema Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos con el 64,80% fue el más utilizado, en Su gran mayoría las peticiones se refieren al Proyecto Alameda Entre Parques.



SUBTEMAS





5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
ENTIDAD NACIONAL	1	7,17%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	2	14,53%
POLICIA METROPOLITANA	1	7,43%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	27,93%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	14,30%
SECRETARIA DE SALUD	1	6,69%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	7,48%
SECRETARIA GENERAL	2	14,48%
Total general	14	100,00%

14 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades

6. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad se registró una petición clasificada con el subtema Veedurías ciudadanas.

No. De petición	TOTAL	PORCENTAJE
1755572019	1	100,00%
COMO SE ESTA DANDO EL CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 6 ENTRE OTROS	1	100,00%
Total general	1	100,00%



7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección de Gestión Contractual	2	5	7
Dirección de Predios	4	7	11
Gerencia de Vivienda	3	2	5
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	2
Oficina de Control Interno	1	6	7
Oficina de Gestión Social		5	5
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		4	4
Subgerencia de Gestión Corporativa	6	3	9
Subgerencia de Gestión Urbana	2		2
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	73		73
Total general	92	33	125

Análisis: Durante el mes de agosto se recibieron 180 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 125, del periodo anterior se cerraron 33 peticiones, del periodo actual se solucionaron 92.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección de Gestión Contractual	5	7,7	11		7	7,43
Dirección de Predios	29		14		4	14,45
Gerencia de Vivienda			9,8			9,80
Oficina Asesora de Comunicaciones			5		25	15,00
Oficina de Control Interno		11,0	3,5		9	8,57
Oficina de Gestión Social			12,8		8	11,80
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		14,0			8	9,75
Subgerencia de Gestión Corporativa	10	5,00	4	12	5	6,67
Subgerencia de Gestión Urbana		1,00				1,00
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos		6,14	6,5			6,32
Total general	14,67	6,53	8,21	12	9	7,77

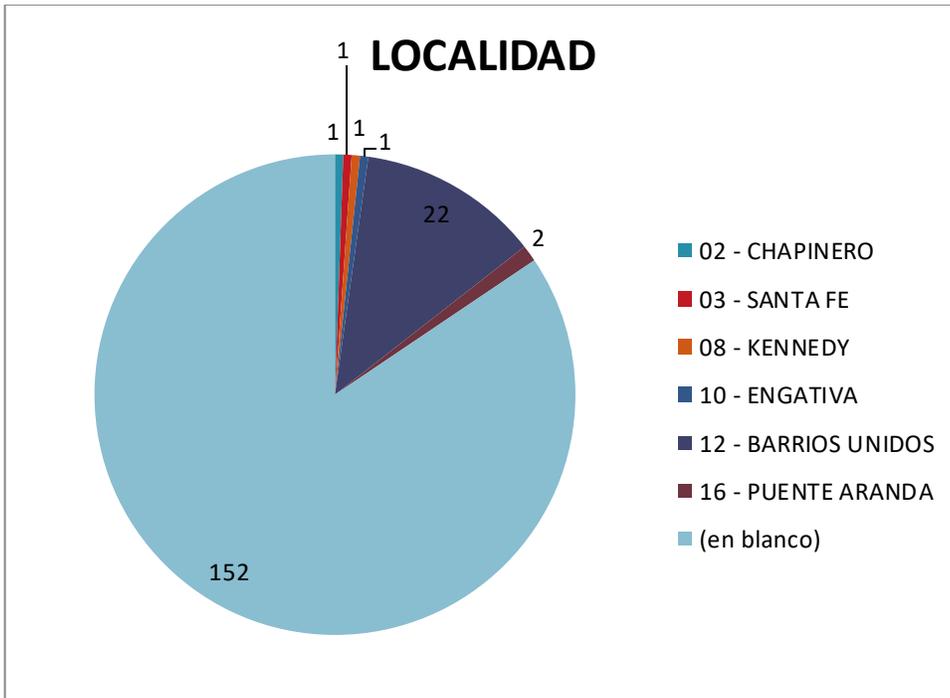


Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó en el mes de agosto.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
02 - CHAPINERO	1	0,57%
03 - SANTA FE	1	0,58%
08 - KENNEDY	1	0,54%
10 - ENGATIVA	1	0,60%
12 - BARRIOS UNIDOS	22	12,20%
16 - PUENTE ARANDA	2	1,15%
(en blanco)	152	84,36%
Total general	180	100,00%

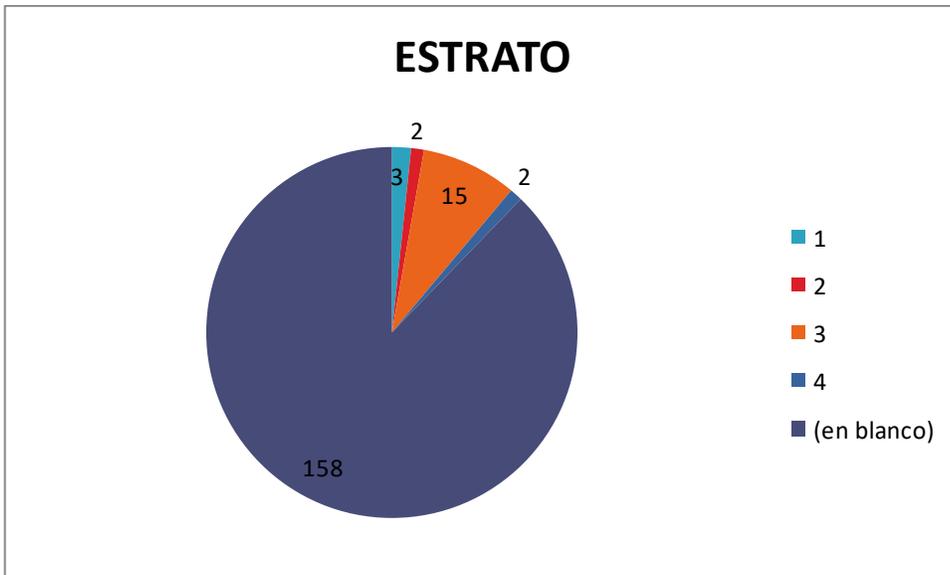


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 15,56% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con los meses anteriores bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	3	1,70%
2	2	1,12%
3	15	8,23%
4	2	1,13%
(en blanco)	158	87,82%
Total general	180	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 12,22% de los petionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Natural	173	96,07%
(en blanco)	7	3,93%
Total general	180	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 96,11% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con ciento setenta y tres (173) requerimientos, siete (7) requerimientos 3,9% ingresaron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUARENTE

CALIDAD DEL REQUARENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	173	96,07%
Anónimo	7	3,93%
Total general	180	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de agosto se registraron 180 derechos de petición, de los cuales se respondió el 51,1%, quedando pendiente el 48,9%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- En este mes se presentó un aumento en los derechos de petición, debido a los requerimientos presentados por la Comunidad de Barrios Unidos que no está de acuerdo con el Proyecto Alameda Entre Parques. Se han realizado socializaciones con la ciudadanía de esta localidad, para evitar la desinformación y explicarles la norma del Proyecto, ya que hay ciudadanos que se han encargado de decir a los propietarios de los predios que los van a expropiar.
- 14 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades

Se recibieron cuatro quejas:

- Tres quejas llegaron del mismo peticionario anónimo: informando que en un predio en Suba están construyendo sin licencia
- La cuarta se refiere a una construcción sin los requisitos de Ley que está afectando la casa de al lado.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección de Predios 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, en el mes de agosto fue de ocho días, comparado con el mes anterior bajo el promedio.