



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

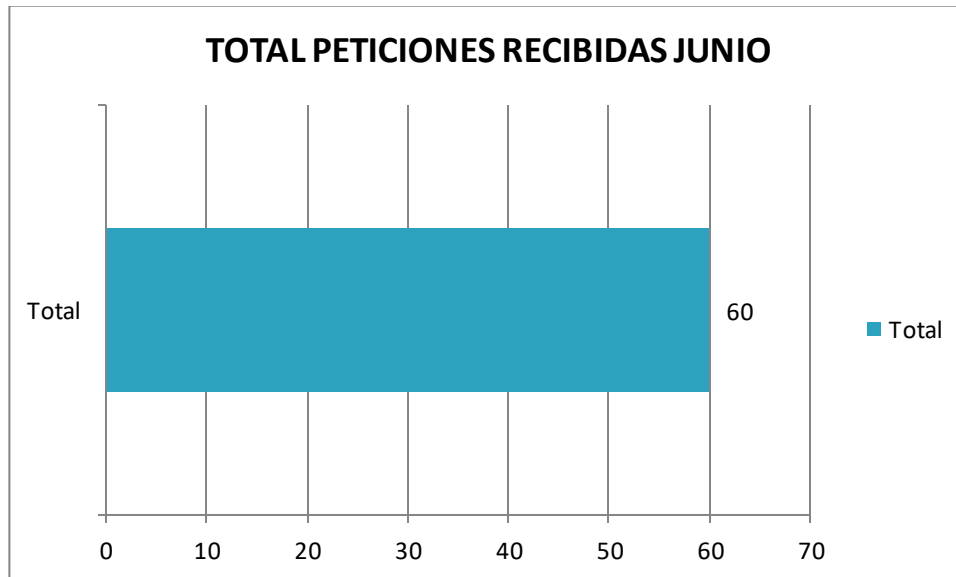
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JUNIO DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JUNIO DE 2019



Análisis

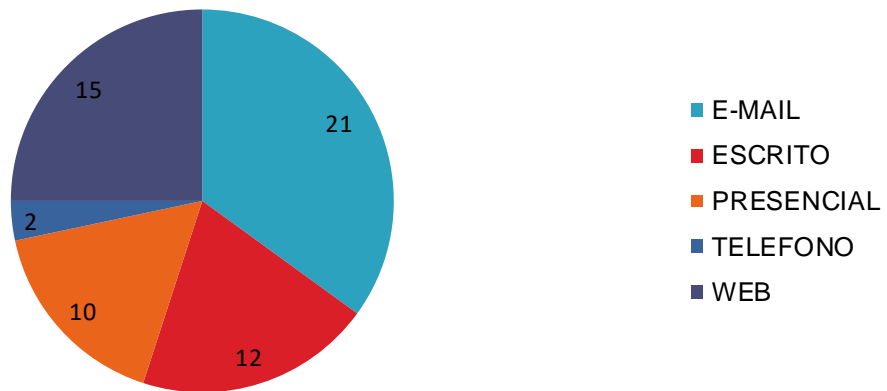
Se recibieron sesenta (60) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail veintiuno (21), por el canal web quince (15), presencial diez (10), telefónico dos (2) y doce (12) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita", las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	21	35,00%
ESCRITO	12	20,00%
PRESENCIAL	10	16,67%
TELEFONO	2	3,33%
WEB	15	25,00%
Total general	60	100,00%



TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL JUNIO

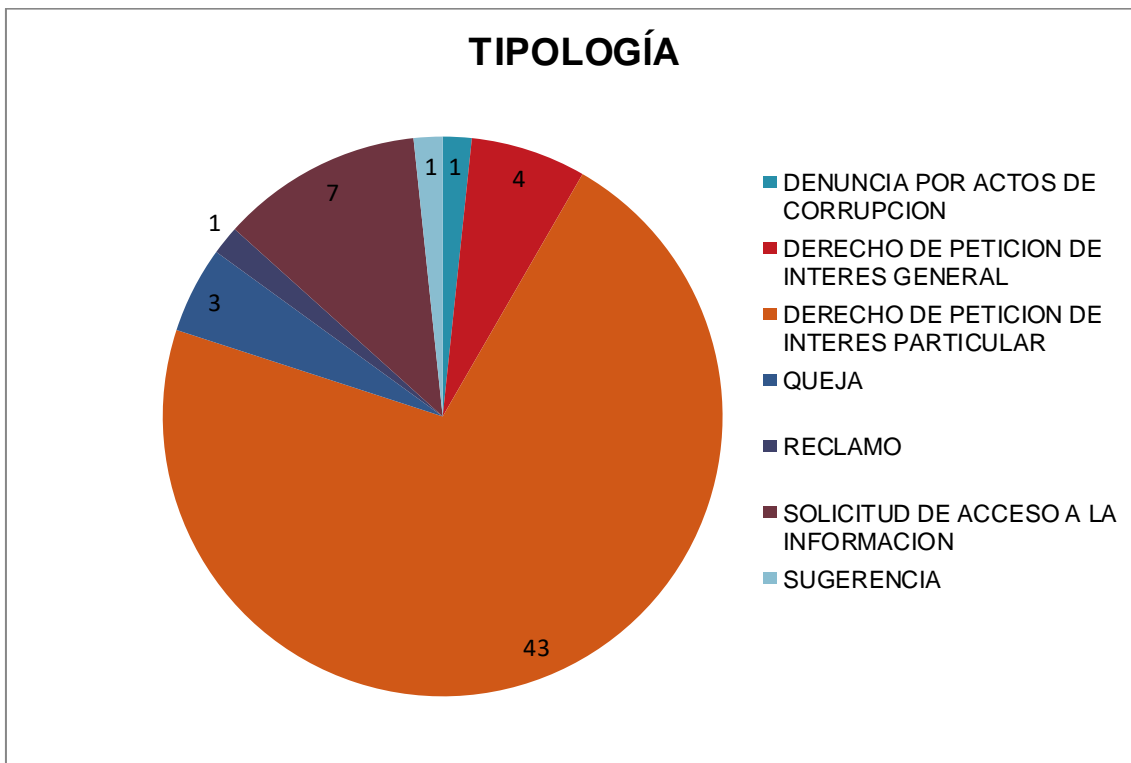


Análisis

El canal E-mail representa el 35% del total de peticiones registradas en el mes de junio, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.



3. TIPOLOGÍA



TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1,67%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	6,67%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	43	71,67%
QUEJA	3	5,00%
RECLAMO	1	1,67%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	11,67%
SUGERENCIA	1	1,67%
Total general	60	100,00%



Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 71,67% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, seguida de las solicitudes de acceso a la información con 11,67%, peticiones de interés general con 6,67%, Queja con 5%, el reclamo y la sugerencia 1,67% respectivamente.

4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	6	5,13%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	10	8,55%
BANCO DE TIERRAS	4	3,42%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	80	68,38%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	4	3,42%
ESTUDIOS TECNICOS Y OBRAS DE URBANISMO	1	0,85%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	2	1,71%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	8	6,84%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	1	0,85%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,85%
Total general	117	100,00%

Análisis:

Para este periodo, el subtema Banco de tierras, Banco de programas y Proyectos fue el que más se presentó con el 68,38%, esto se debe en su mayoría a solicitudes de información sobre los Proyectos, de la entidad.



5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ACUEDUCTO - EAB	1	4,55%
IDU	1	4,55%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	45,45%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	13,64%
SECRETARIA DEL HABITAT	6	27,27%
UAESP	1	4,55%
Total general	22	100,00%

Análisis:

22 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 no se registró ninguna petición clasificada con el subtema Veedurías ciudadanas .



7. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
DIRECCION COMERCIAL	3	1	4
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	3	1	4
DIRECCION DE PREDIOS	7	6	13
GERENCIA DE VIVIENDA	7	4	11
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL		1	1
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS		3	3
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	3		3
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2	1	3
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	3	6	9
SUBGERENCIA JURIDICA	6	60	66
Total general	34	83	117



Análisis: Durante el mes de junio se recibieron 60 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 34, del periodo anterior se cerraron 83 peticiones, quedando pendiente 26 peticiones que se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.

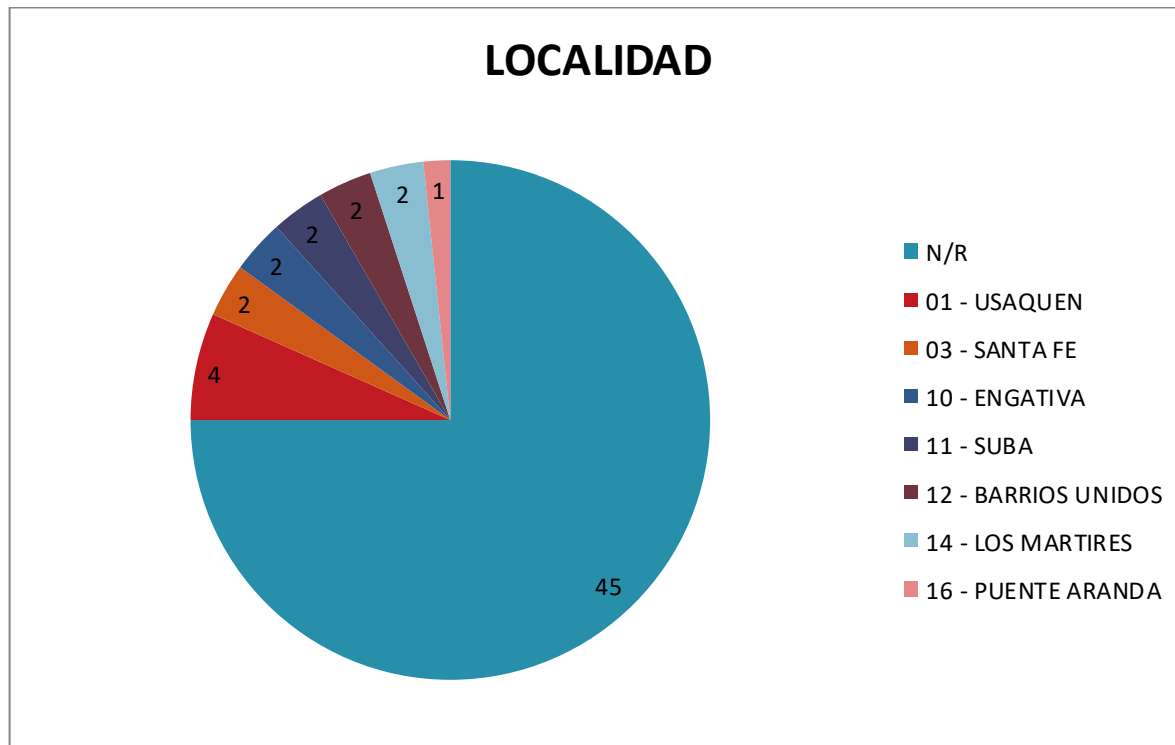
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
DIRECCION COMERCIAL			6		3		6
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL			6				6
DIRECCION DE PREDIOS			12				12
GERENCIA DE VIVIENDA			9		8,5	10	9
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS			14				14
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	9		6	10			8
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA			4				4
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS			6		6,5		6
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	21	10	7	3	8		10
SUBGERENCIA JURIDICA		10	7		7		7
Total general	15	10	8	6,5	6,9	10	8



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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
N/R	45	75,00%
01 - USAQUEN	4	6,67%
03 - SANTA FE	2	3,33%
10 - ENGATIVA	2	3,33%
11 - SUBA	2	3,33%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	3,33%
14 - LOS MARTIRES	2	3,33%
16 - PUENTE ARANDA	1	1,67%
Total general	60	100,00%



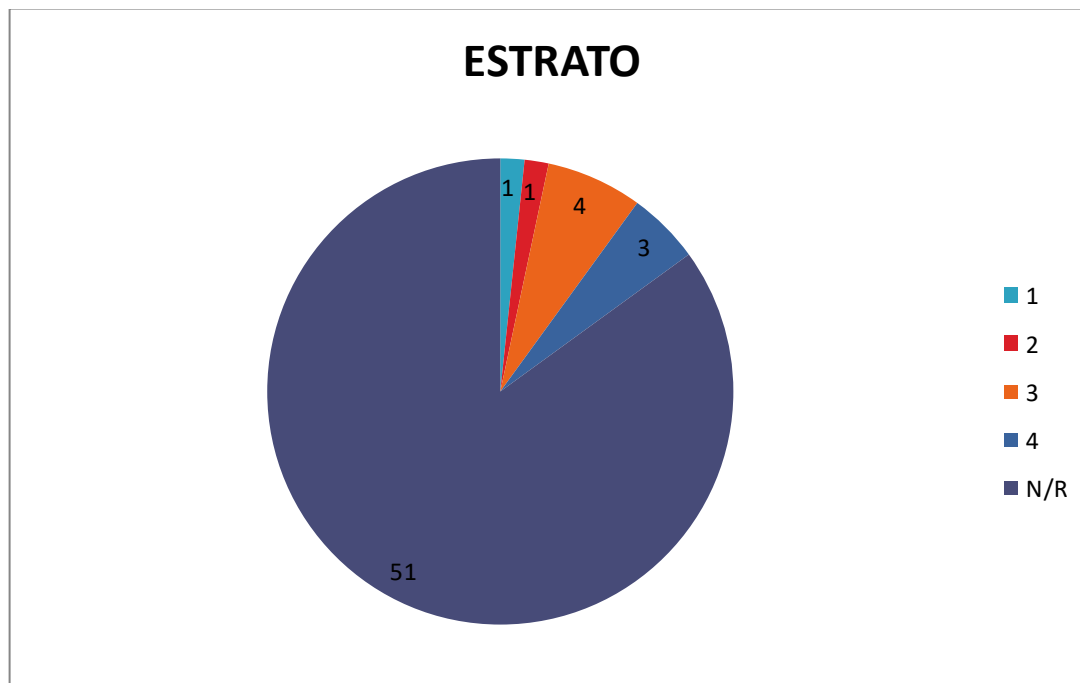


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 25% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con los meses anteriores subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	1,67%
2	1	1,67%
3	4	6,67%
4	3	5,00%
N/R	51	85,00%
Total general	60	100,00%





Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 15% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3

TIPO DEL REQUERENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Anónimo	9	15,00%
Natural	51	85,00%
Total general	60	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 85% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cincuenta y un (51) requerimientos, el 15% de las peticiones: nueve (9) requerimientos ingresaron como anónimos.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Anónimo	9	14,96%
Natural	51	85,04%
Total general	60	100,00%

Anónimo	9	14,96%
Identificado	51	85,04%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de junio se registraron 60 derechos de petición, de los cuales se respondió el 56,7%, quedando pendiente el 43,3%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que él 85% corresponde a ciudadanos identificados.

Se recibieron cuatro quejas:

- Una queja se trasladó a E.A.A.B. solicita le expidan paz y salvo por taponamiento cuenta contrato.
- La segunda y tercera se trasladaron a la Secretaría de Gobierno se refería a unas calles que se tomaron como parqueaderos los fines de semana
- La cuarta se trasladó a la Secretaría de Gobierno, se refería a una construcción sin licencia en Suba.
- Se recibió un reclamo: Por desaparición de medidores cuando ya había entregado el predio, se asignó a la Dirección de Predios para su respuesta.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Oficina De Gestión Social 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 junio fue de ocho días, comparado con el mes anterior bajo en un día el promedio.