



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

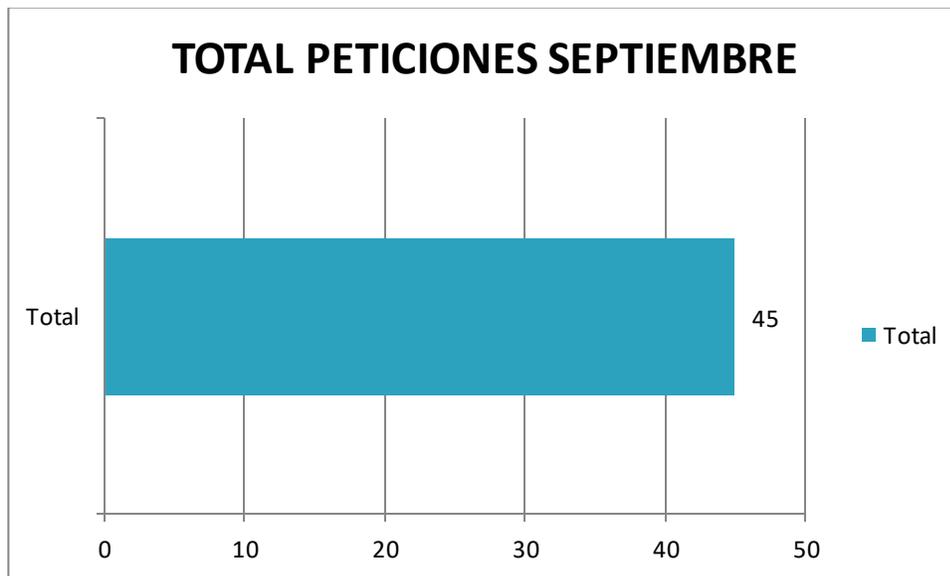
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS SEPTIEMBRE DE 2019



Análisis

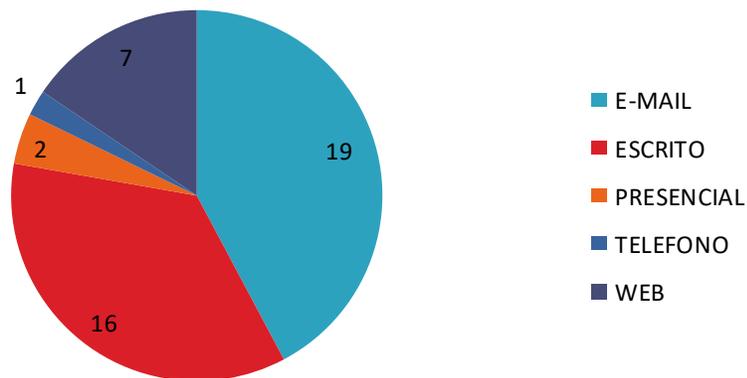
Se recibieron cuarenta y cinco (45) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail diecinueve (19), por el canal web siete (7), presencial dos (2), telefónico uno (1) y dieciséis (16) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita", las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	19	42,79%
ESCRITO	16	35,02%
PRESENCIAL	2	4,40%
TELEFONO	1	2,34%
WEB	7	15,45%
Total general	45	100,00%



TOTAL PETICIONES POR CANAL



Análisis

El canal E-mail representa el 42,79% del total de peticiones registradas en el mes de septiembre, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	2,19%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	6,59%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	31	68,89%
QUEJA	3	6,63%
RECLAMO	2	4,59%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	11,11%
Total general	45	100,00%

En este periodo el derecho de petición de interés particular fue el que más se presentó con el 68,89%



4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	9	8,16%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	20	18,50%
BANCO DE TIERRAS	6	5,26%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	69	59,81%
COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	2	1,83%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP	1	0,86%
NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	6	5,59%
GESTION DE SUELO	6	5,59%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	6	5,59%
Total general	113	100,00%

Análisis:

El subtema que más se presentó fue Banco de tierras; Banco de Programas y Proyectos

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
GAS NATURAL	1	11,22%
IDU	1	11,38%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	43,64%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	33,76%
Total general	9	100,00%

9 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó 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 EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	2		2
Dirección de Gestión Contractual	3	2	5
Dirección de Predios	7	7	14
Gerencia de Vivienda	3	5	8
Oficina de Control Interno	1	2	3
Oficina de Gestión Social	1	2	3
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		2	2
Subgerencia de Gestión Corporativa	4	4	8
Subgerencia de Gestión Urbana	2		2
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	5	61	66
Total general	28	85	113

Análisis: Durante el mes de septiembre se recibieron 45 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 28, del periodo anterior se cerraron 85 peticiones.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
Dirección Comercial			8				8
Dirección Contractual			7	6		8	7
Dirección de Predios			11,21				11,2
Gerencia de Vivienda			12,43		7		11,8
Oficina de Control Interno		7,5	10				8,3
Oficina de Gestión Social			14		6		11,3
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos		14					14
Subgerencia de Gestión Corporativa			7,14	7			7,1
Subgerencia de Gestión Urbana			12		6		9
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	20	5,6	4,74		9		5,4
Total general	20	6,2	7,6	6,5	7	8	7,3

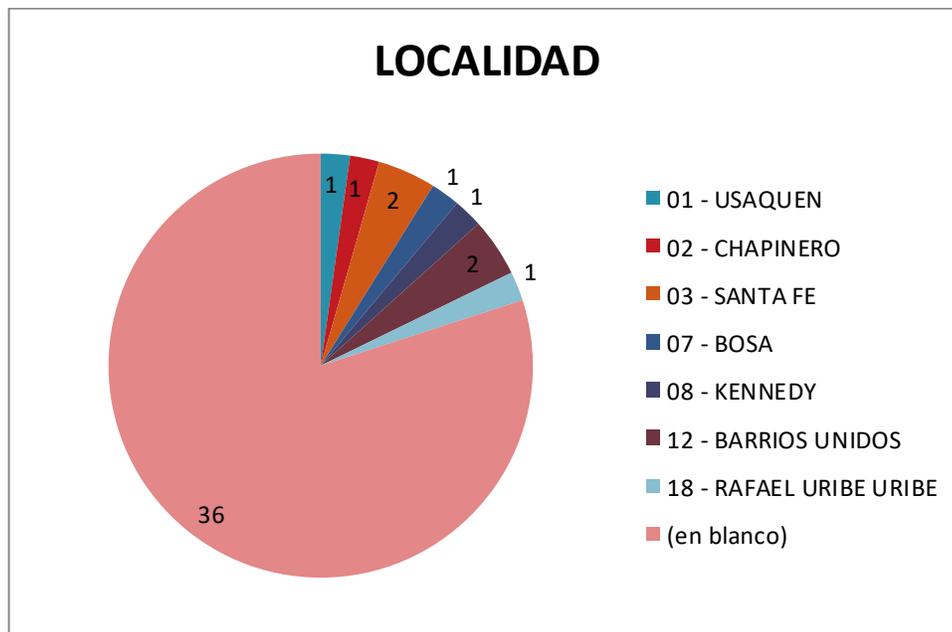


Análisis:

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

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	1	2,10%
02 - CHAPINERO	1	2,25%
03 - SANTA FE	2	4,61%
07 - BOSA	1	2,21%
08 - KENNEDY	1	2,32%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	4,53%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	2,15%
(en blanco)	36	79,83%
Total general	45	100,00%



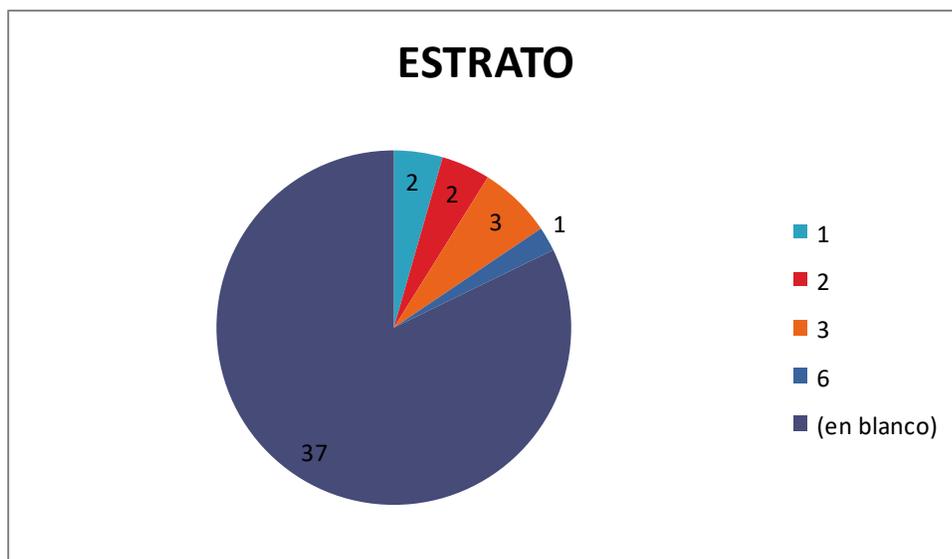


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 20,17% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	4,43%
2	2	4,47%
3	3	6,58%
6	1	2,10%
(en blanco)	37	82,42%
Total general	45	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 17,58% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3



TIPO DE REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	3	6,58%
Natural	39	86,73%
(en blanco)	3	6,70%
Total general	45	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 86,73% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y nueve (39) requerimientos, el 6,58 tres (3) requerimientos por personas jurídicas, el 6,70% ingresaron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	42	93,3
Anónimo	3	6,7
Total general	45	100,00%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de septiembre se registraron 45 derechos de petición, de los cuales se respondió el 62,2%, quedando pendiente el 37,8%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- En este mes bajo el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, en razón a que en el mes de agosto se había presentado un aumento porque la comunidad de Barrios Unidos solicitaba la derogación del Decreto 671 de 2017 que establece la renovación urbana y el redesarrollo en las unidades de planeamiento zonal UPZ No.98 – Los Alcázares y UPZ Los Andes. Así mismo solicitaban la cesación del Proyecto Alameda entre Parques, en el mes de septiembre bajo el porcentaje de peticiones con respecto a este proyecto.
- Las solicitudes de septiembre se relacionan con solicitudes de información sobre los proyectos, Usme, El Edén El Descanso y Triangulo Bavaria entre otros.
- 9 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades

Se recibieron tres quejas:

- La primera se trasladó a la Secretaria de Gobierno, se refería a unos maletines plásticos que dejaron en una bahía.
- La segunda se trasladó a la empresa de gas Vanti, donde el ciudadano requería que se verificara obra.
- La tercera se trasladó a la Subsecretaria de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaria Distrital de Habitat, se refería a unas obras que autorizo el administrador de un conjunto residencial.

Se recibieron dos reclamos:

- Un reclamo se trasladó a la Secretaria de Gobierno, se refería a la administradora de un edificio que no atendía las visitas de los entes de control.
- El segundo reclamo se asignó a la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos, el ciudadano no quiere que construyan en Estación Central nada que tenga que ver con transporte público, porque se ha convertido en un foco de inseguridad

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Oficina de Gestión Social y la Subgerencia de Desarrollo de proyectos, 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 septiembre fue de siete días, comparado con el mes anterior bajo el promedio.