



**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

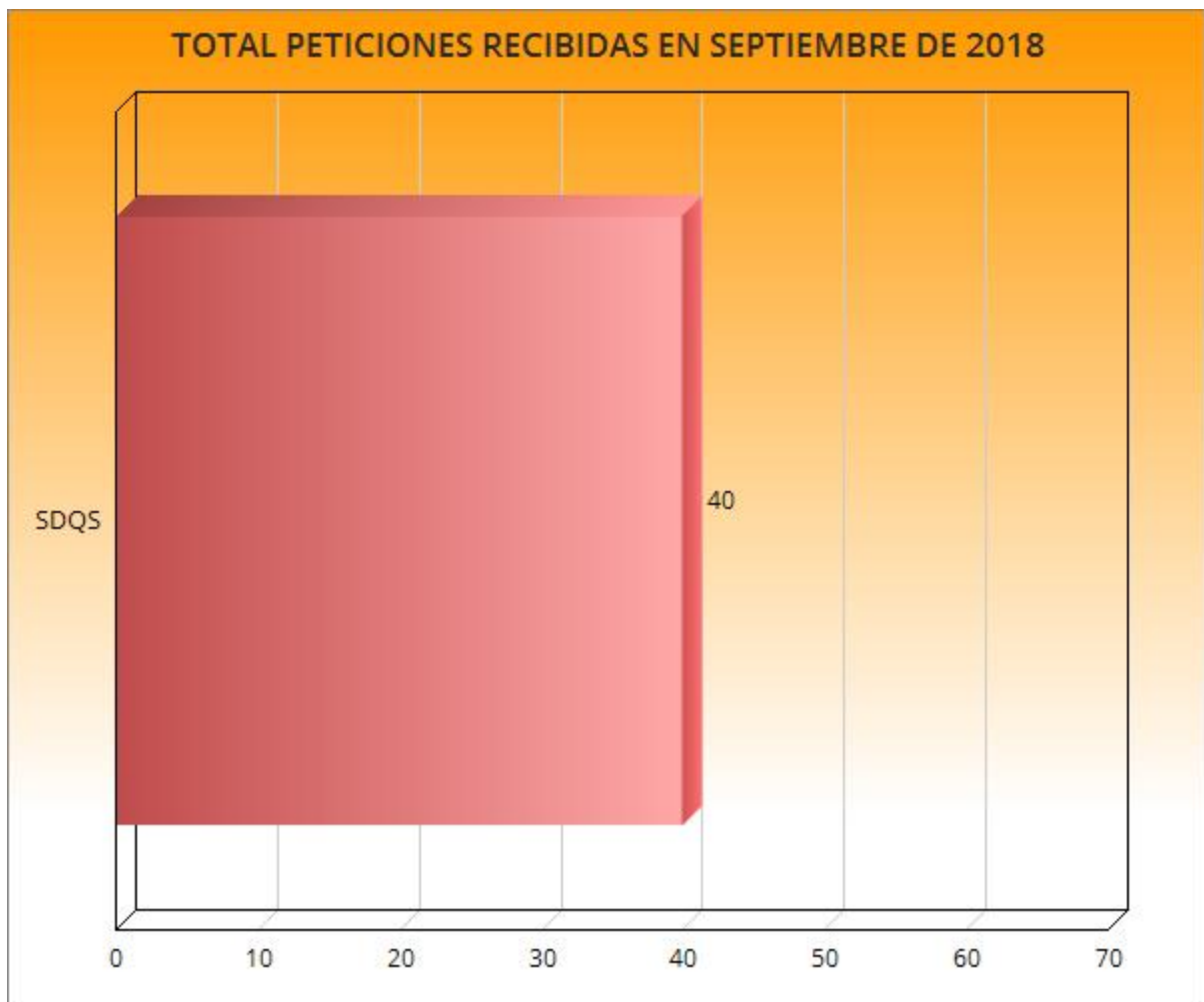
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2018**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS SEPTIEMBRE DE 2018



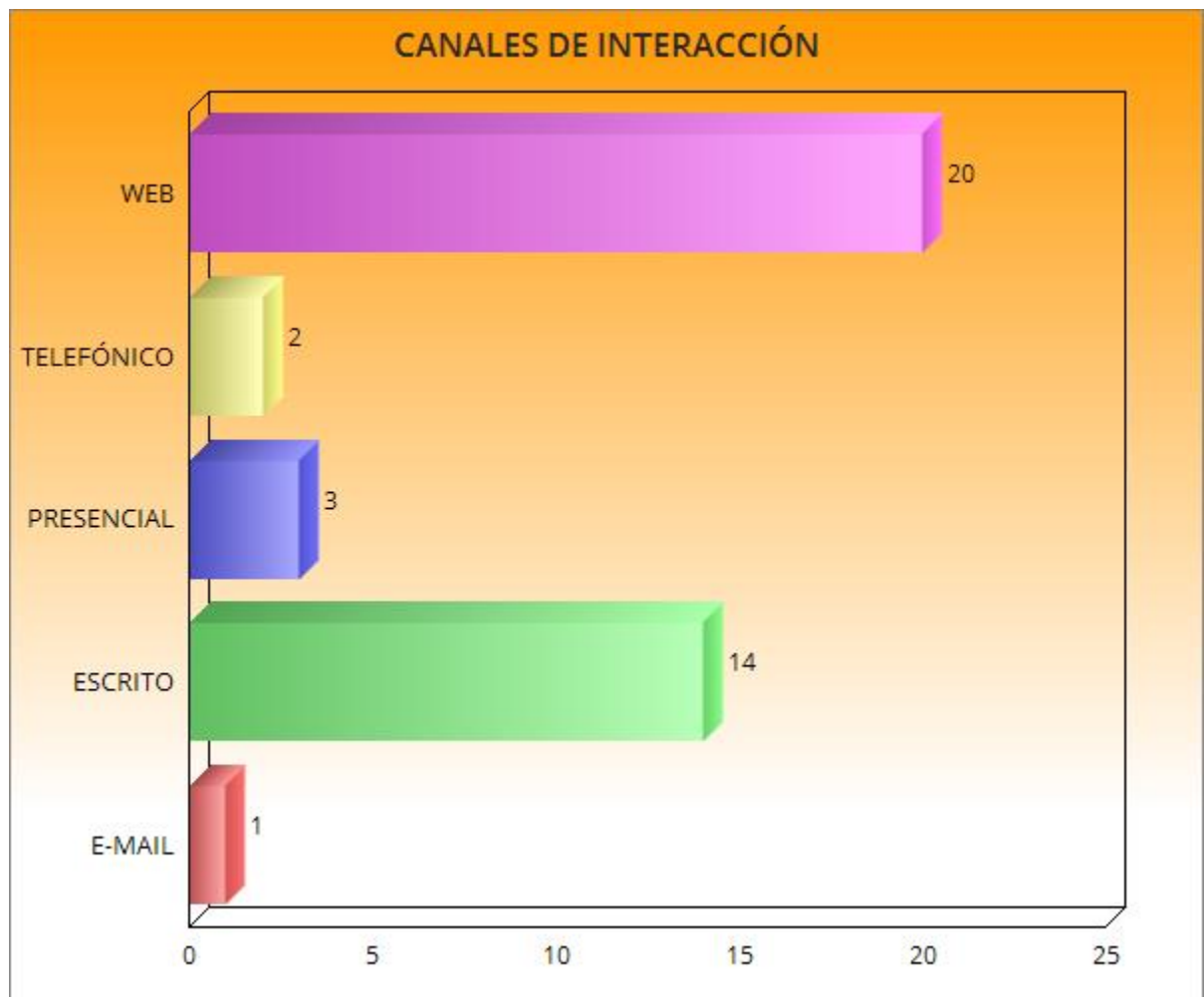
### Análisis

Se recibieron 40 peticiones de las cuales 20 ingresaron por los canales web, 1 por E-mail, 2 vía telefónica, 3 presenciales y 14 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



## 1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
Escrito	14	35%
E-mail	1	2,5%
Presencial	3	7,5%
Telefónico	2	5%
Web	20	50%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

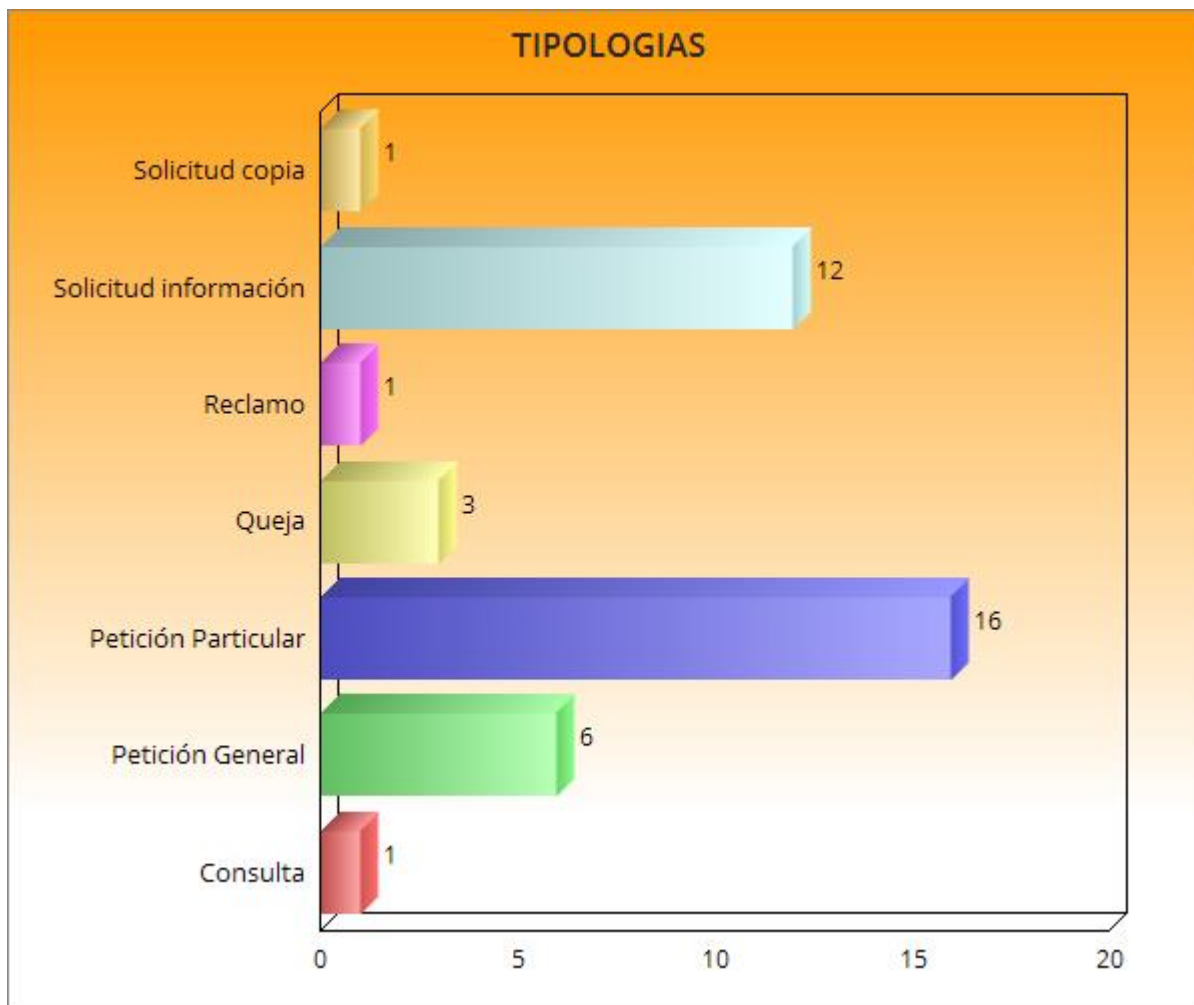




## Análisis

El canal web representa el 50% del total de peticiones registradas en el mes de septiembre, al igual que el canal escrito con el 35% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

## 3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	1	2,5%
Petición interés general	6	15%
Petición interés particular	16	40%
Queja	3	7,5%
Reclamo	1	2,5%
Solicitud de copias	1	2,5%
Solicitud de información	12	30%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

#### Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 40% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

#### 4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	2	5%
Administración del talento humano	3	7,5%
Atención y servicio a la ciudadanía	1	2,5%
Banco de Programas y Proyectos	12	30%
Gestión Jurídica	5	12,5%
Obras de Urbanismo	6	15%
Proceso de compra y adquisición de predios	6	15%
Temas Administrativos y Financieros	1	2,5%



Traslado por no competencia	4	10%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 30%, esto se debe en su mayoría a la socialización del Proyecto Alameda Entre Parques del cual la comunidad del Barrio Patria y San Martín se encuentran preocupados porque piensan que se les va a expropiar. Por esta razón se les ha explicado el estado de la formulación del Proyecto.

#### PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	2,5%
SECRETARIA DE HABITAT	1	2,5%
EAB - ESP	1	2,5%
EMPRESA METRO	1	2,5%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>4</b>	<b>10%</b>

\* De las 40 PQRS recibidas, 4 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 10% 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	2	2	5%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	3	3	7,5%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	5	3	7,5%
EAB-ESP	1	1	2,5%
EMPRESA METRO	1	1	2,5%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	5%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	0	0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1	2,5%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	2,5%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	3	2	5%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	2	5%
SUBGERENCIA DE GSETIÓN INMOBILIARIA	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	6	5	12,5%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	9	6	15%
SUBGERENCIA JURÍDICA	2	1	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>75%</b>



Análisis: Durante el mes de septiembre se recibieron 40 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 30 es decir el 75%, quedando pendiente el 25% que se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.

### PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	5	5	38,46%
GERENCIA DE VIVIENDA	1	1	7,69%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	15,38%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	3	3	23,08%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	2	2	15,38%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 43 requerimientos, de las cuales 30 peticiones corresponden al mes de septiembre y 13 peticiones al mes de agosto 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 número de peticiones y el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar las peticiones.





DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	#. Solicitudes de información	# Denuncia por actos de corrupción	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerecias
<b>Términos legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>10 días</b>		<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>30 días</b>	<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>10 días</b>	<b>15 días</b>
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	-	-	-	2	-	-
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	2	-	-	-	-	-	-	1	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	-	-	-	-	-	4	-	-
EAB - ESP	-	-	1	-	-	-	-	-	-
EMPRESA METRO	-	-	-	-	1	-	-	-	-
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	-	1	1	-	-
OFC. DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	-	-	-	-	-	-	-	-
SECRETARIA DE HABITAT	-	-	-	1	-	-	-	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	1	-	-	-	-	1	1	-	-
SUBG.DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	1	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	1	-	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2	-	-	-	-	2	2	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	5	-	-	1	-	1	2	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	2	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>



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

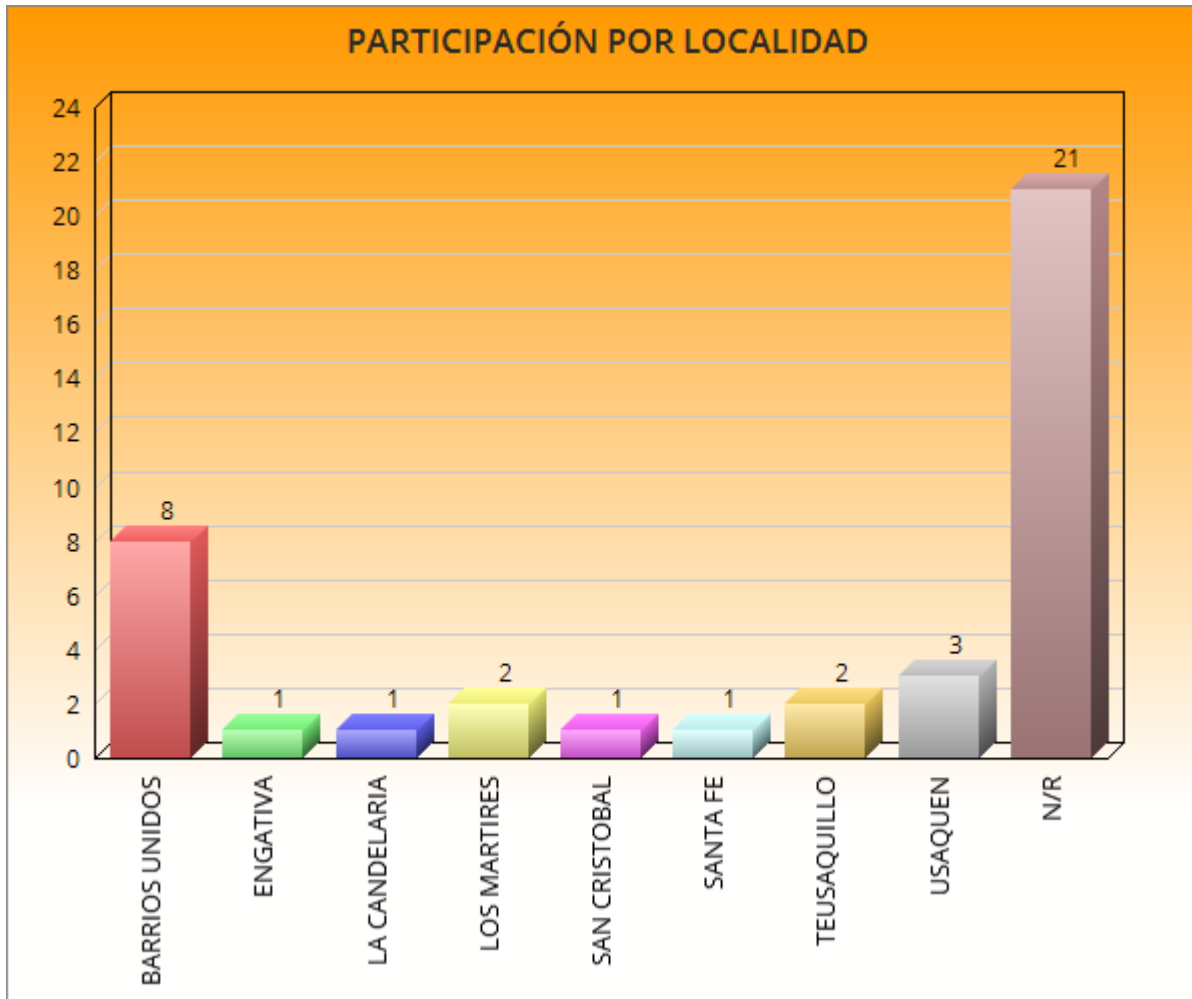
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	7 DÍAS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4 DÍAS
DIRECCIÓN DE PREDIOS	10 DÍAS
EAB - ESP	MISMO DÍA
EMPRESA METRO	1 DÍA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MISMO DÍA
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	6 DÍAS
SECRETARIA DE GOBIERNO	1 DÍA
SECRETARIA DE HABITAT	1 DÍA
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	7 DÍAS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	10 DÍAS
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	13 DÍAS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	10 DÍAS
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	9 DÍAS
SUBGERENCIA JURÍDICA	11 DÍAS

#### Análisis:

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de septiembre fue de 7 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia de Gestión inmobiliaria con trece días, y la Subgerencia Jurídica con 11 días.



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



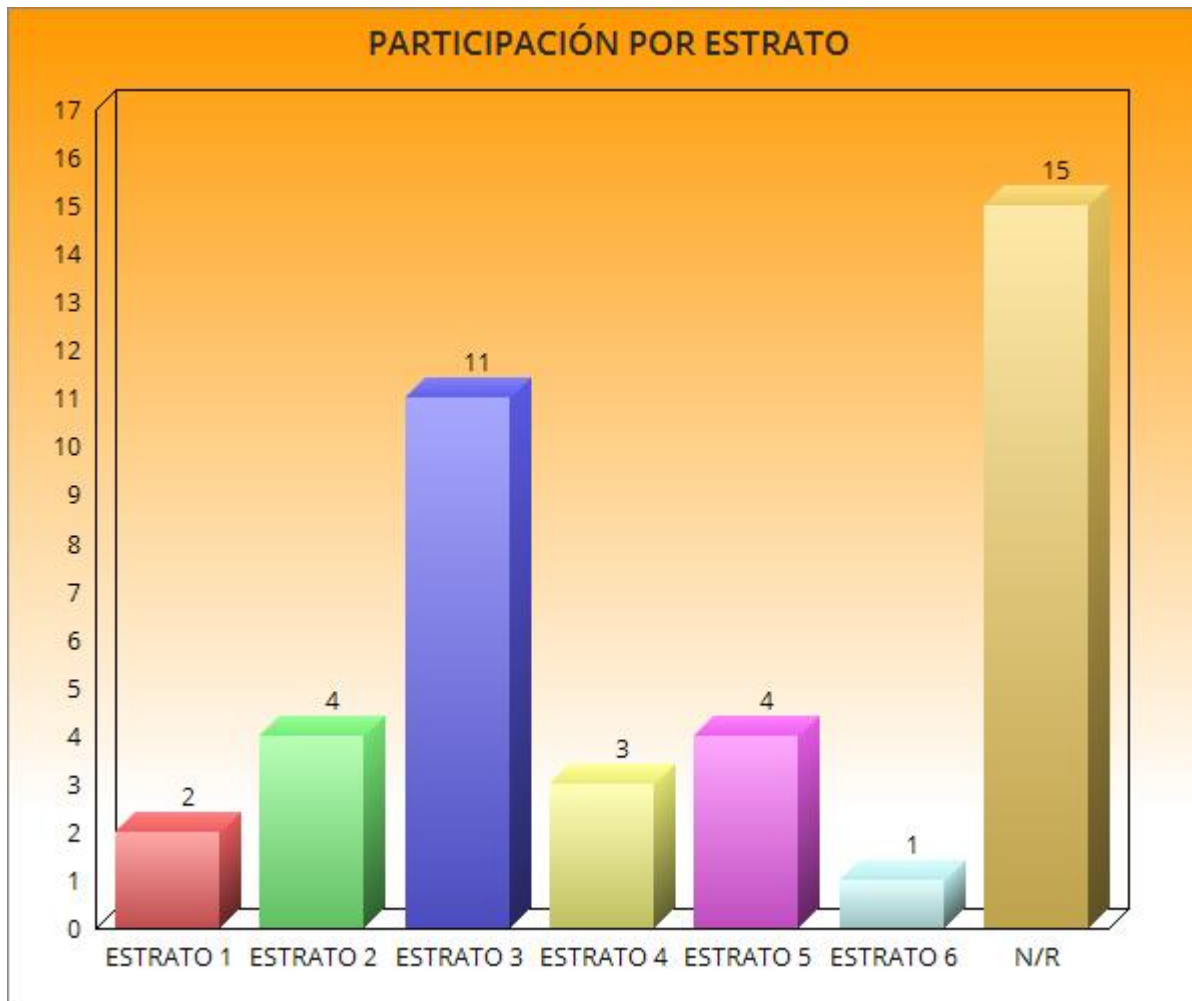
\* N/R No registro Localidad

#### Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 47,5% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior se presentó un menor porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.



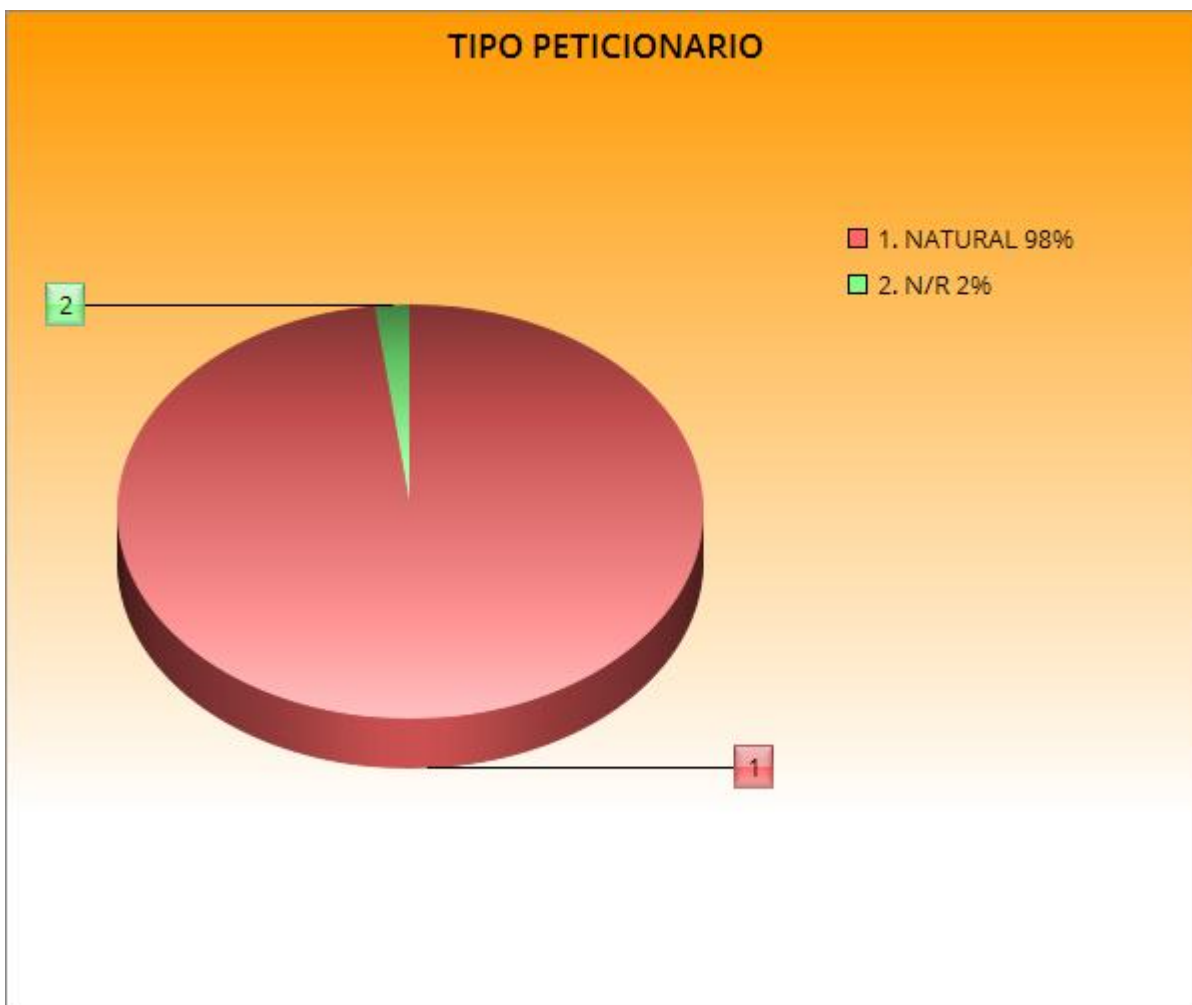
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



ESTRATO	No. peticiones
1	2
2	4
3	11
4	3
5	4
6	1
N/R	15



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 62,5% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3



**Análisis:**

Para este periodo el 98% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 2% se registró como anónimo.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	39	97,5%
Anónimo	1	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

### Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97,5% corresponde a ciudadanos identificados.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 40 derechos de petición, de los cuales se respondió el 75%, quedando pendiente el 25%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 10% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
- Una queja fue trasladada a la Secretaria de Habitat por competencia, se refería a incumplimiento por parte de la constructora con trámite de radicación de documentos para desembolso del crédito, la segunda se asignó a la Subgerencia de Planeación: el ciudadano se quejó por la copia de unos planos que no eran legibles y que una funcionaria le dijo que eran las únicas disponibles y la tercera una queja contra una funcionaria porque en varias ocasiones ha intentado hablar con ella por diferentes medios y no ha recibido respuesta. Con respecto a estas dos quejas ya se les dio respuesta resolviendo los requerimientos de los ciudadanos.
- El reclamo fue trasladado a la EAB – ESP por competencia, se refería a Afectación por obras del acueducto
- En este mes se evidencia mayor participación de los ciudadanos en el registro del estrato y tipo de peticionario.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Subgerencia inmobiliaria y Subgerencia Jurídica con 13 y 11 días respectivamente, 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 el promedio fue de siete días cumpliendo así con la meta propuesta.