



1

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JULIO DE 2017

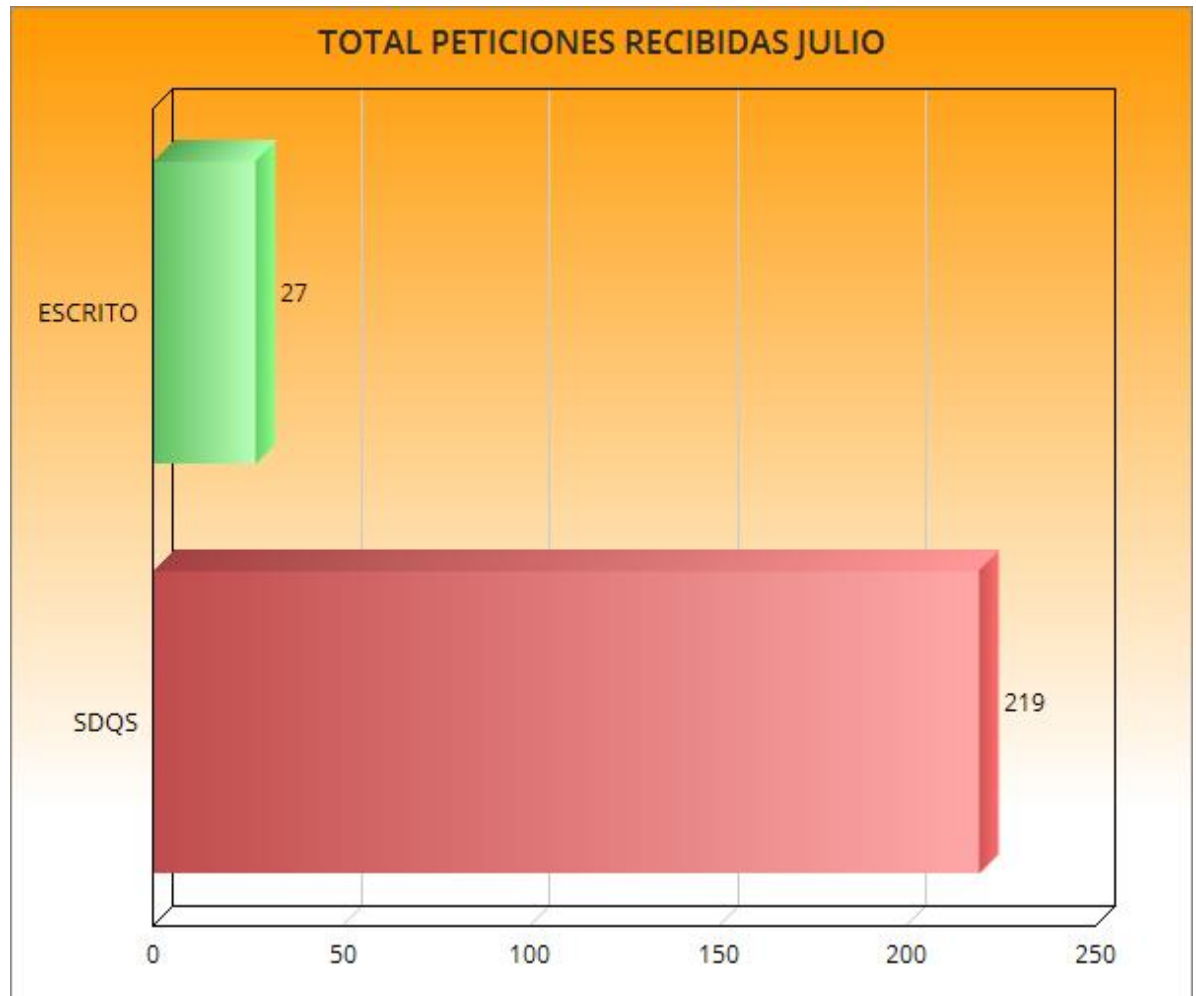
BOGOTÁ, D.C.

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 JUNIO DE 2017



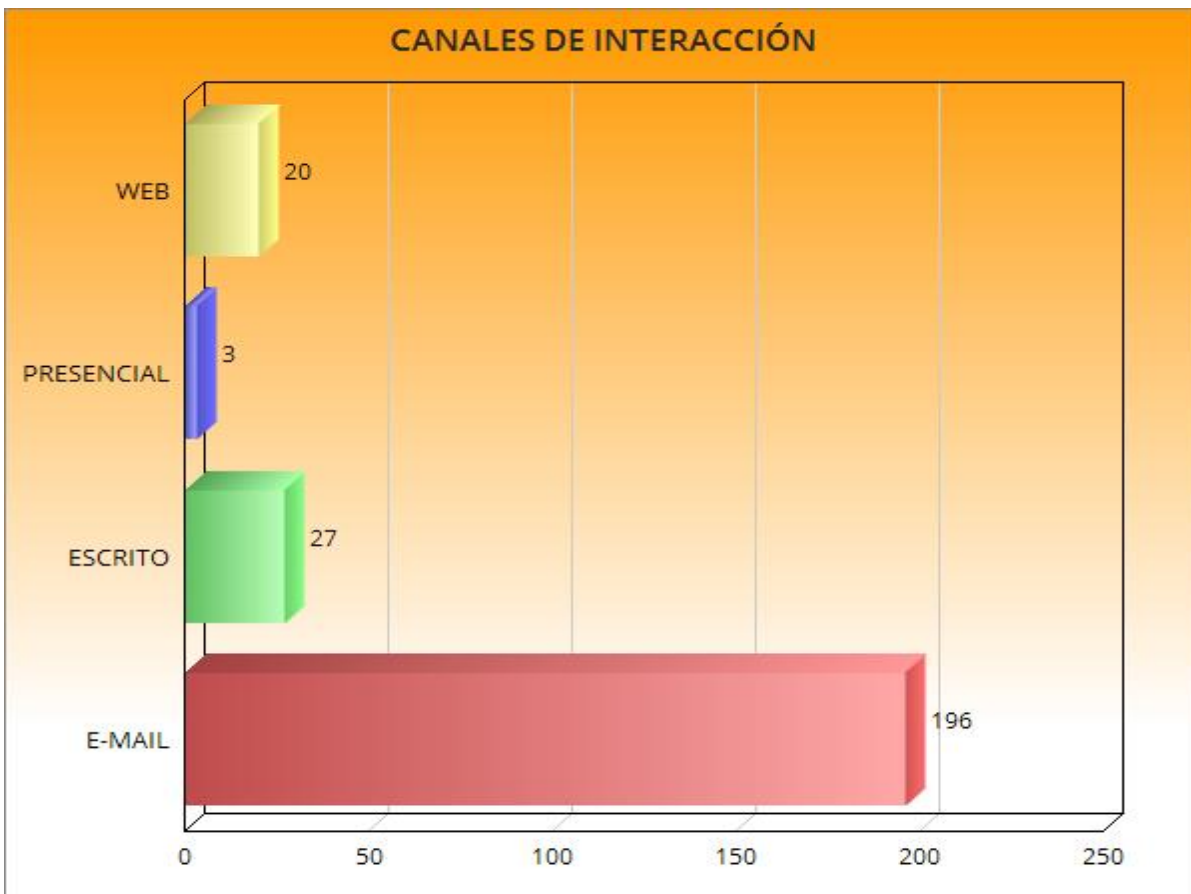
Análisis

Se recibieron 246 peticiones de las cuales 219 ingresaron por los canales e-mail, web y presencial, 27 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



2. CANALES DE INTERACCIÓN

E-mail	196	79,67%
Escrito	27	10,98%
Presencial	3	1,22%
Web	20	8,13%
Total	246	100%



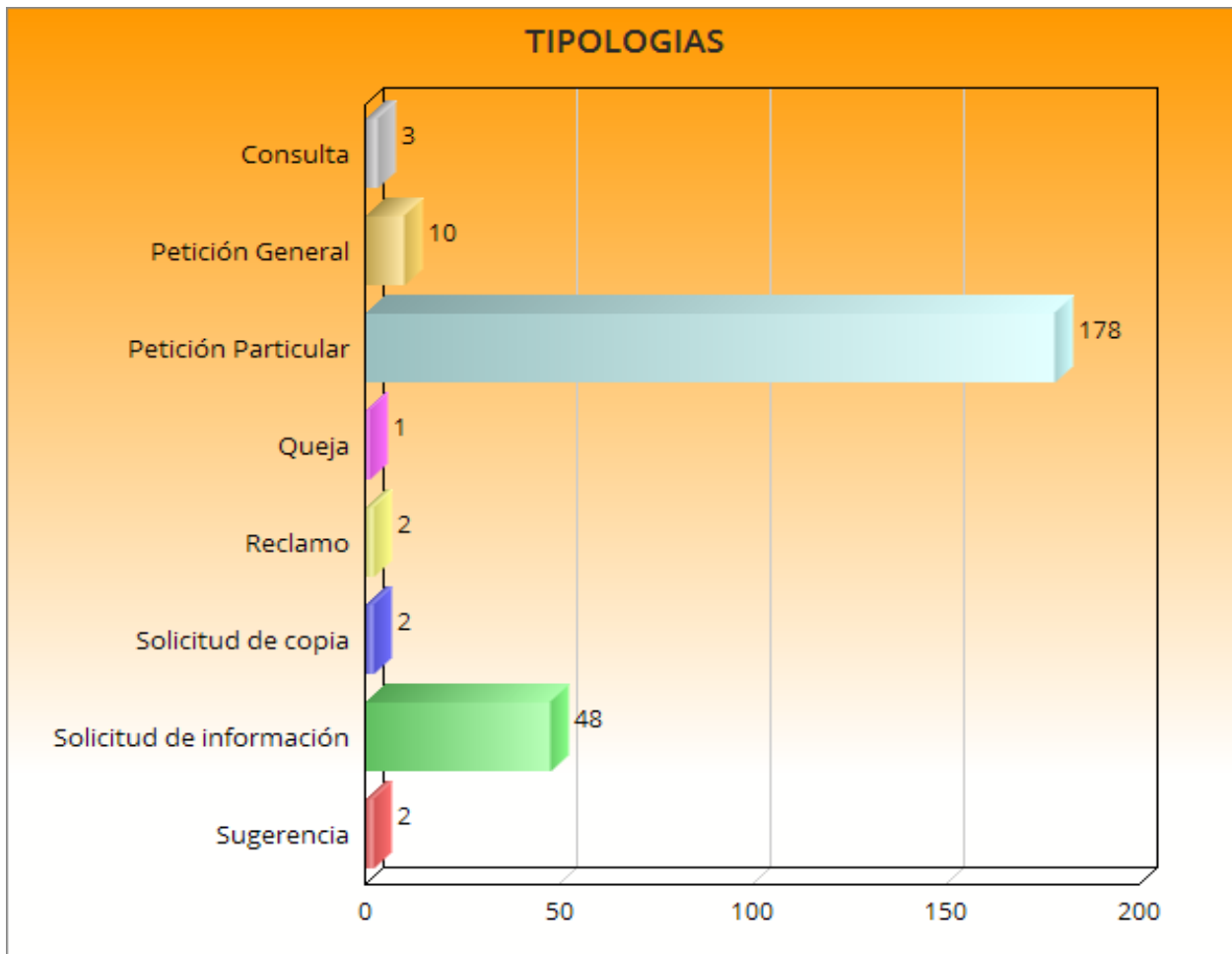


Total requerimientos 143

Análisis

El “Canal E-mail”, representa el 79.67% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal escrito con 10,98% y del canal web con el 8,13%.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGIA	RECIBIDOS	%
Consulta	3	1,22%
Petición interés general	10	4,07%
Petición interés particular	178	73,36%
Queja	1	0,41%
Reclamo	2	0,81%
Solicitud de copia	2	0,81%
Solicitud información	48	19,51%
Sugerencias	2	0,81%
TOTAL	246	100%

Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 73,36% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

|

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	3	1,22%
Administración del Talento humano	3	1,22%
Atención y servicio a la ciudadanía	6	2,44%
Banco de Programas y proyectos	179	72,76%
Gestión de suelo	2	0,81%
Gestión Jurídica	11	4,47%
Obras de urbanismo	2	0,81%
Proceso de compra y adquisición de predios	8	3,25%

Temas administrativos y financieros	7	2,85%
Temas de Contratación	1	0,41%
Traslado por no competencia	24	9,76%
Total	246	100%

Análisis: Para este periodo el subtema “Banco de Programas y Proyectos” es el más relevante y se refiere a solicitudes de vivienda.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,41%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,41%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	5	2,03%
SECRETARIA DEL HABITAT	16	6,50%
TRASMILENIO	1	0,41%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	24	9,76%

6. VEEDURIAS 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	%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	1	0,41%
DIRECCIÓN COMERCIAL	3	1	0,41%

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	2	0,81%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	13	6	2,44%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	34	32	13,01%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	0%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	2	2	0,81%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1	0,41%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	5	2,03%
SECRETARÍA DE HABITAT	16	16	6,50%
SUBGERENCIA DESARROLLO PROYECTOS	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	7	5	2,03%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	66	46	18,70%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	86	81	32,93%
SUBGERENCIA JURÍDICA	3	1	0,41%
TRASMILENIO	1	1	0,41%
TOTAL	246	200	81,30%



PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	2	4,76%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	4	4	9,52%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	3	7,14%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	2,38%
SUBG. DE GESTIÓN CORPORATIVA	6	6	14,29%
SUBG. DE GESTIÓN INMOBILIARIA	10	10	19,05%
SUBG. DE GESTIÓN URBANA	8	8	23,81%
SUBGERENCIA JURÍDICA	8	7	16,67%
TOTAL	42	41	97,62%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 200 requerimientos, de los cuales 159 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 41 peticiones que llegaron en periodos anteriores.

De los 246 requerimientos recibidos en el periodo actual se gestionó el 81,30%.

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 julio fue de 6 días.



DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Solicitud de información	Reclamo	Queja	Consulta	Petición de interés General	Sugerencias	Petición de interés particular	Solicitud de Copia
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10	15	15	30	15	15	15	0
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	0	0	0	0	0	0	1	0
DIRECCIÓN COMERCIAL	0	0	0	0	0	0	3	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	0	1	0	1	0	0	3	0
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	0	0	1	0	0	10	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	0	0	1	1	0	25	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	2	0	0	0
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	0	0	0	0	0	0	2	0
SECRETARIA DE AMBIENTE	0	0	0	0	1	0	0	0
SECRETARÍA DE GOBIERNO	0	1	0	0	2	0	2	0
SECRETARÍA DE HÁBITAT	1	0	0	0	0	0	15	0
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	0	0	0	0	0	0	1	0
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	0	0	0	0	0	5	0
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	14	0	0	0	1	1	50	0
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	23	0	0	0	3	1	58	1



SUBGERENCIA JURÍDICA	0	0	0	0	0	0	3	0
TRANSMILENIO	0	0	1		0	0	0	0
TOTAL	48	2	1	3	10	2	178	2

Análisis:

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

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCION COMERCIAL	1 día
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	8 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	10 días
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	1 día
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	2 días
SUBGERENCIA CORPORATIVA	6 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	10 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	10 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	10 días



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

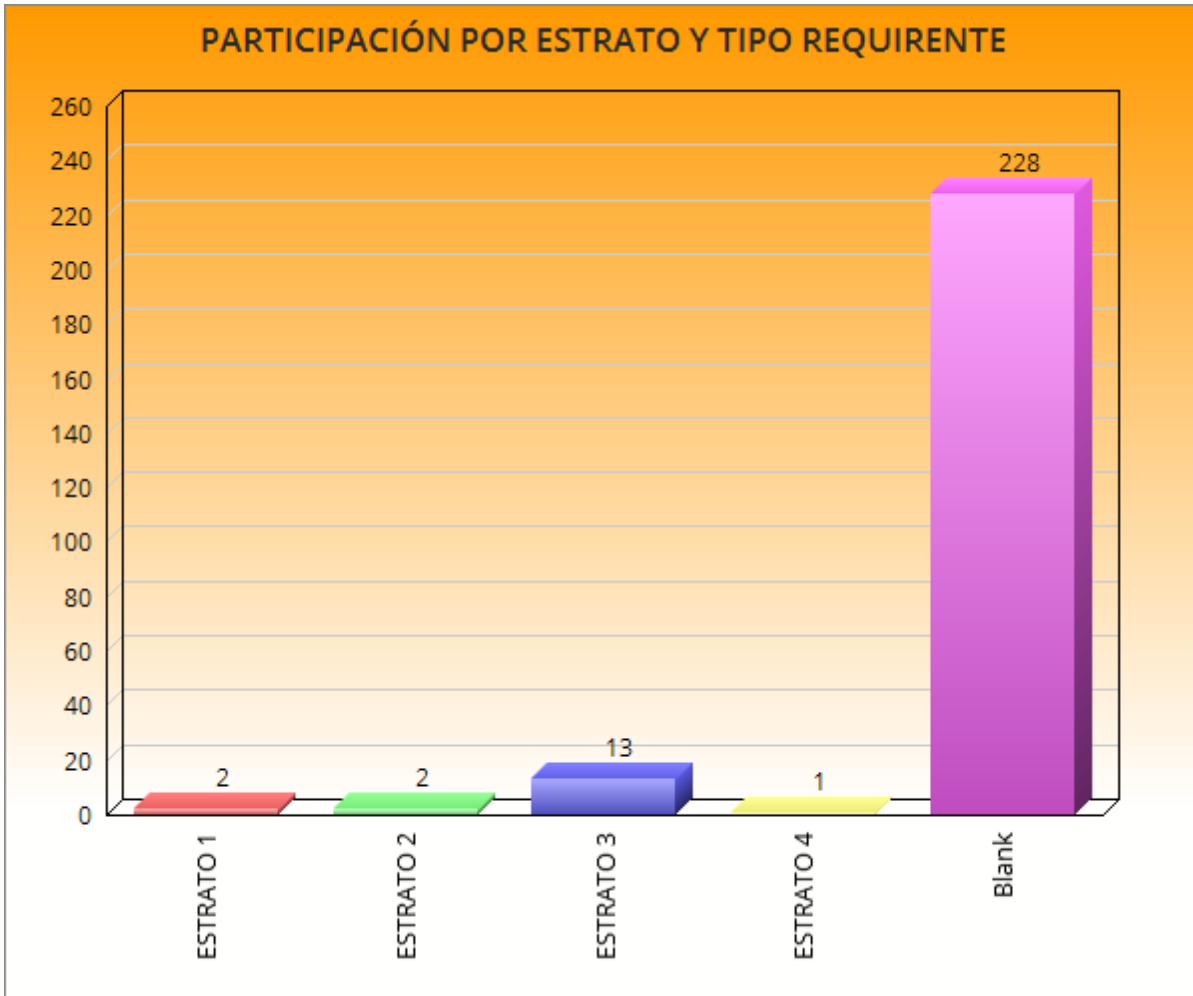


ANALISIS:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en la localidad de Kennedy están ubicados los ciudadanos que más enviaron peticiones a la entidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

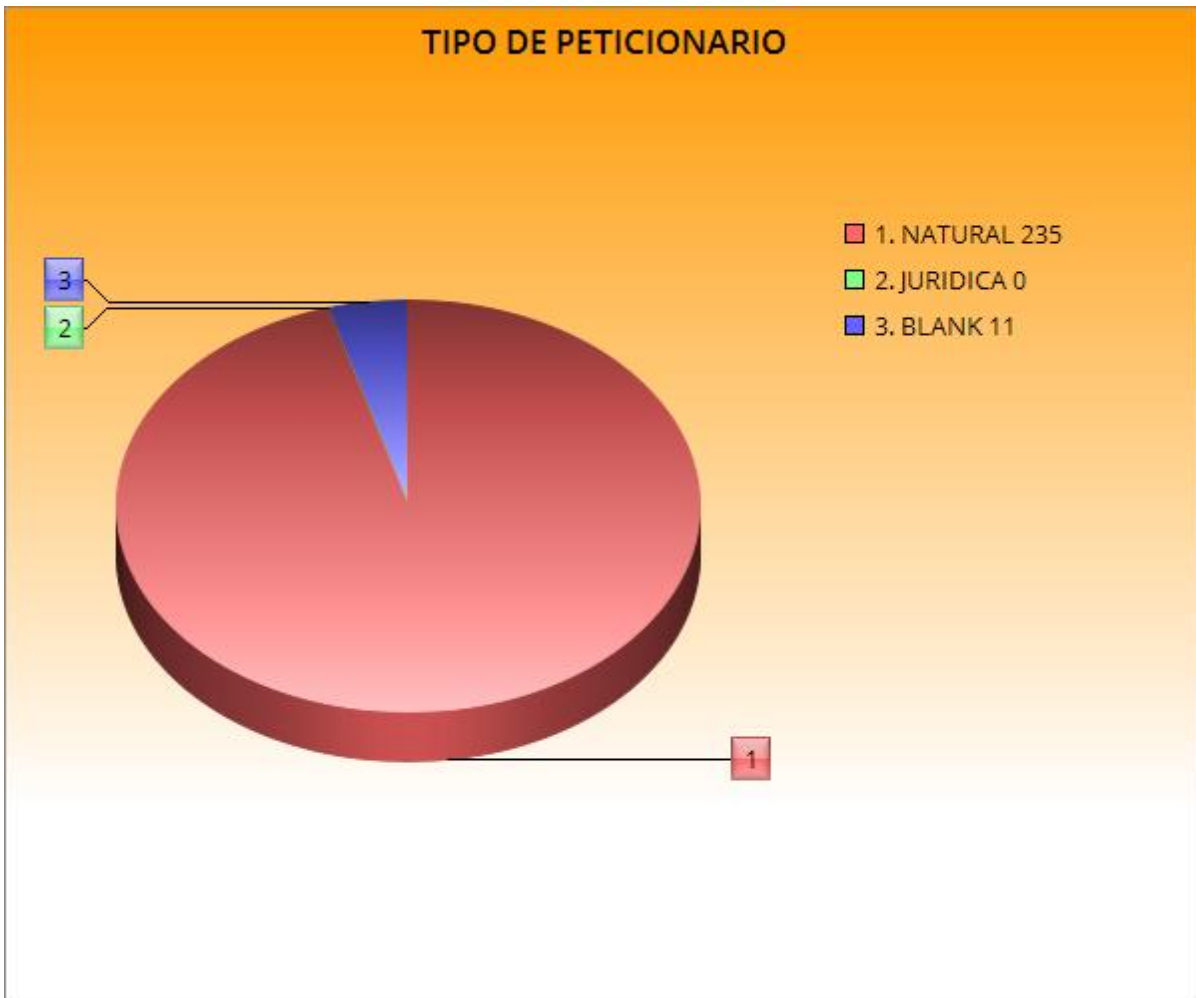


ESTRATO	No. PETICIONES
1	2
2	2
3	13
4	1
BLANK	228

Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), se encontró que la mayor participación está en el estrato 3 con 13 peticionarios.



TIPO DE PETICIONARIO



Análisis:

El 95,53% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 4,47% corresponde a personas que no ingresaron a qué tipo de peticionario corresponden, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en julio de 2017.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	13	5,28%
Identificado	233	94,72%
TOTAL	246	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 94,72% corresponde a ciudadanos identificados y el 5,28 % a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para este periodo Se registraron 246 derechos de petición, de los cuales se respondieron 200, los restantes se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.

El 9,76% de los requerimientos 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 Triangulo Bavaria, Parque Bavaria y La estación.

Es de aclarar que 215 derechos de petición se ingresaron a la plataforma del SDQS extemporáneamente por inconvenientes generados con el enlace que existía entre el correo asignado para la atención de PQRS en la Página de Metrovivienda y el correo creado para la nueva Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, inconveniente que se presentó por de la fusión de Metrovivienda y la Empresa de Renovación Urbana, los cuales entraron simultáneamente al correo de contacto de la entidad el día 9 de julio de 2017; esta situación fue informada telefónicamente y a través de correo electrónico a la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General y a la Veeduría Distrital.

Las dependencias que en promedio utilizaron menos tiempo para sus respuestas fueron la Oficina de Atención a la Ciudadanía y la Dirección Comercial.



EMPRESA DE
RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ
Transformamos ciudad

