



## EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

### OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME PQRS MARZO DE 2017

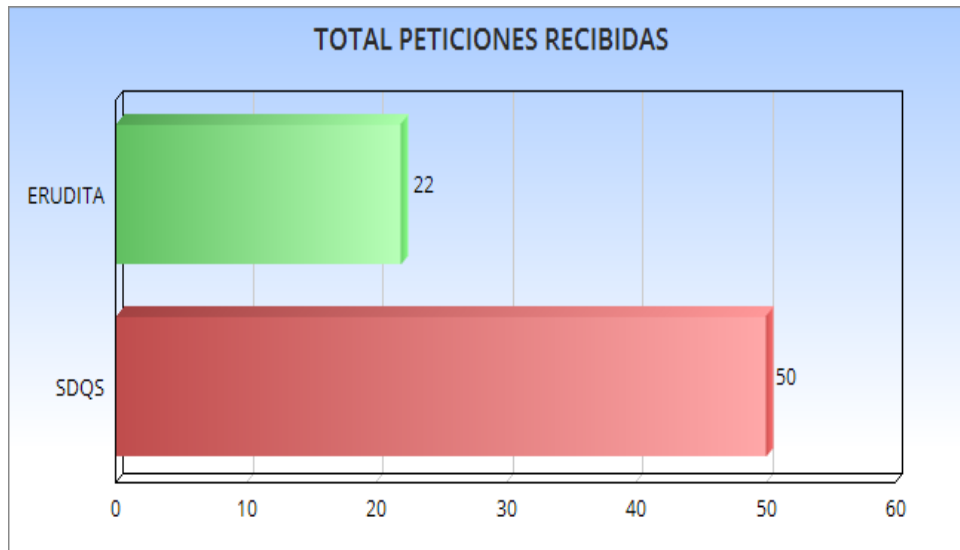
BOGOTÁ, D.C.

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](http://www.eru.gov.co)





## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MARZO DE 2017

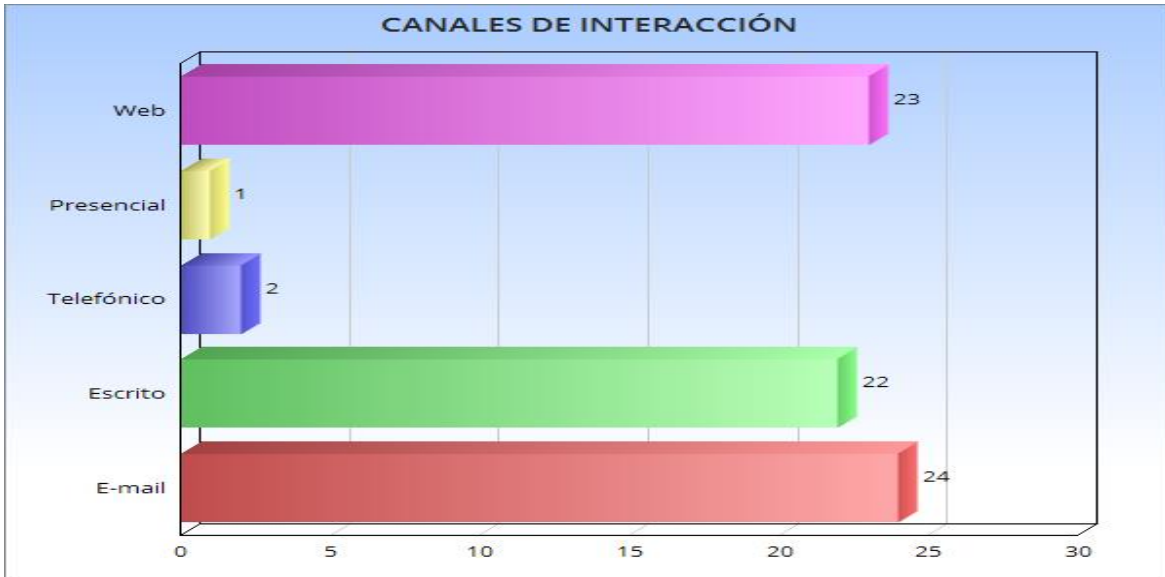


### Análisis

Se recibieron 72 peticiones de las cuales 50 ingresaron vía web, e-mail, telefónicamente y presencialmente, 22 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

E-mail	24	33,33%
Escrito	22	30,56%
Telefónico	2	2,78%
Presencial	1	1,39%
Web	23	31,94%
Total	72	100,00%



**Total requerimientos 72**

### Análisis

El “Canal e-mail”, representa el 33,33% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal web con 31,94%.

### 3. TIPOLOGIAS

TIPOLOGIA	RECIBIDOS	%
Consulta	4	5,56%
Petición de interés general	13	18,06%
Petición de interés particular	43	59,72%
Queja	1	1,39%
Solicitud copia	1	1,39%
Solicitud información	9	12,50%

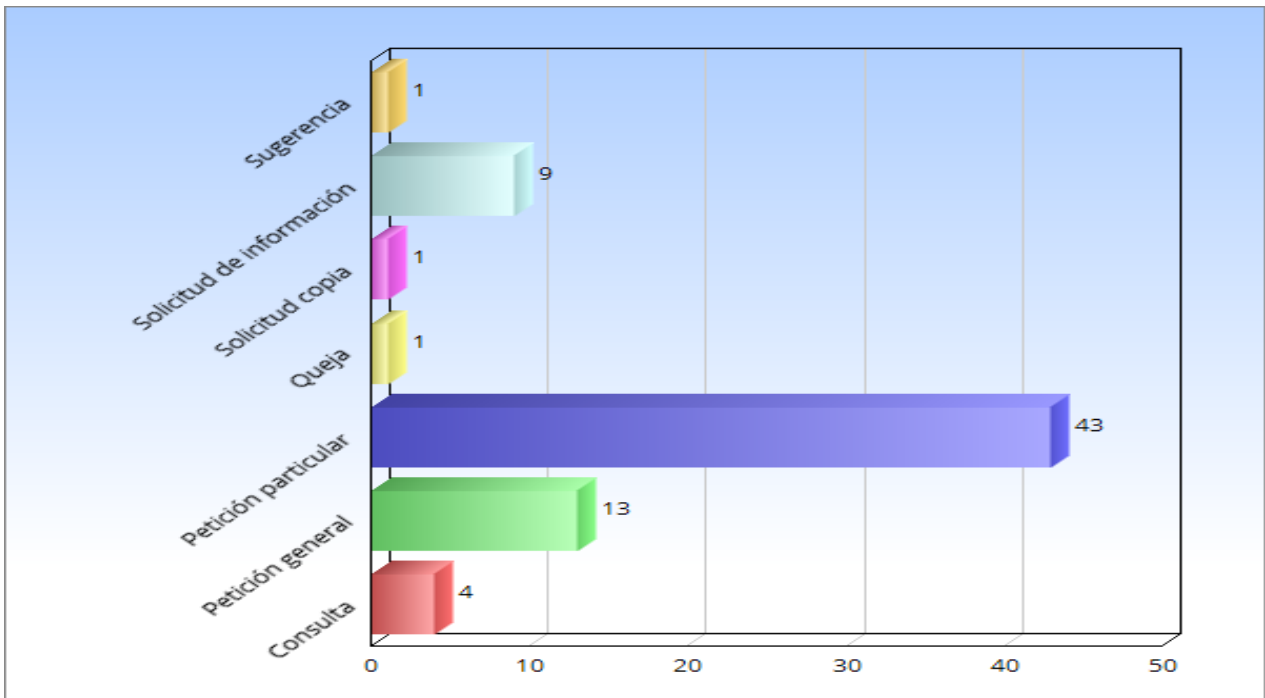


Sugerencias	1	1,39%
	72	100,00%

**Análisis:**

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 59,72% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

|





#### 4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	4	5,56%
Administración del Talento humano	11	15,28%
Atención y servicio a la ciudadanía	6	8,33%
Banco de Programas y proyectos	11	15,28%
Comercialización de programas y proyectos	1	1,39%
Gestión de suelo	6	8,33%
Gestión Jurídica	15	20,83%
Levantamiento Derecho de Preferencia	1	1,39%
Obras de urbanismo	7	9,72%
Proceso de compra y adquisición de predios	1	1,39%
Temas Administrativos y financieros	3	4,17%
Traslado por no competencia	3	4,17%
Veedurías Ciudadanas	3	4,17%

**Análisis:** Para este periodo el subtema “Gestión Jurídica” con 15 peticiones es el más relevante; en donde se resaltan las solicitudes de certificación de contratos; seguido de “Banco de programas y Proyectos” con 11 que se refieren a solicitudes de información de proyectos.



## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDU	2	33,33%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	16,67%
SECRETARÍA DE HABITAT	3	50,00%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

## 6. VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la Entidad se registraron 3 peticiones referentes a Veedurías ciudadanas

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DIRECCIÓN COMERCIAL	5	4	5,56%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	3	4,17%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	4	3	4,17%
IDU	2	2	2,78%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16	16	22,22%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0	0,00%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	4	4	5,56%



SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1	1,39%
SECRETARÍA DE HABITAT	3	3	4,17%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	5	0	0,00%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	11	8	11,11%
SUBGERENCIA JURÍDICA	13	5	6,94%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>49</b>	<b>68,06%</b>

#### PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN COMERCIAL	1	1	4,17%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12	12	50,00%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	8,33%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	4,17%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	4,17%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	4,17%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	1	4,17%
SUBGERENCIA JURÍDICA	5	5	20,83%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 73 requerimientos, de los cuales 49 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 24 peticiones que llegaron en periodos anteriores.

De los 72 requerimientos recibidos en el periodo actual se gestionó el 68,06%

## 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 marzo 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
<b>Términos legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	
DIRECCIÓN COMERCIAL					1		4	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1						4	
DIRECCIÓN DE PREDIOS	2						2	
TRASLADO IDU				1			1	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3		1	2	4		6	
OFICINA DE CONTROL INTERNO					2		1	
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL							4	
TRASLADO SECRETARIA DE PLANEACIÓN							1	
TRASLADO SECRETARÍA DE HABITAT					2		1	





SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA							4	1
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1			1	2	1	5	
SUBGERENCIA JURÍDICA	1				2		11	
TOTAL	8		1	4	13	1	44	1
<b>Promedio Tipología</b>	11%		1%	6%	18%	1%	61%	1%

### Análisis:

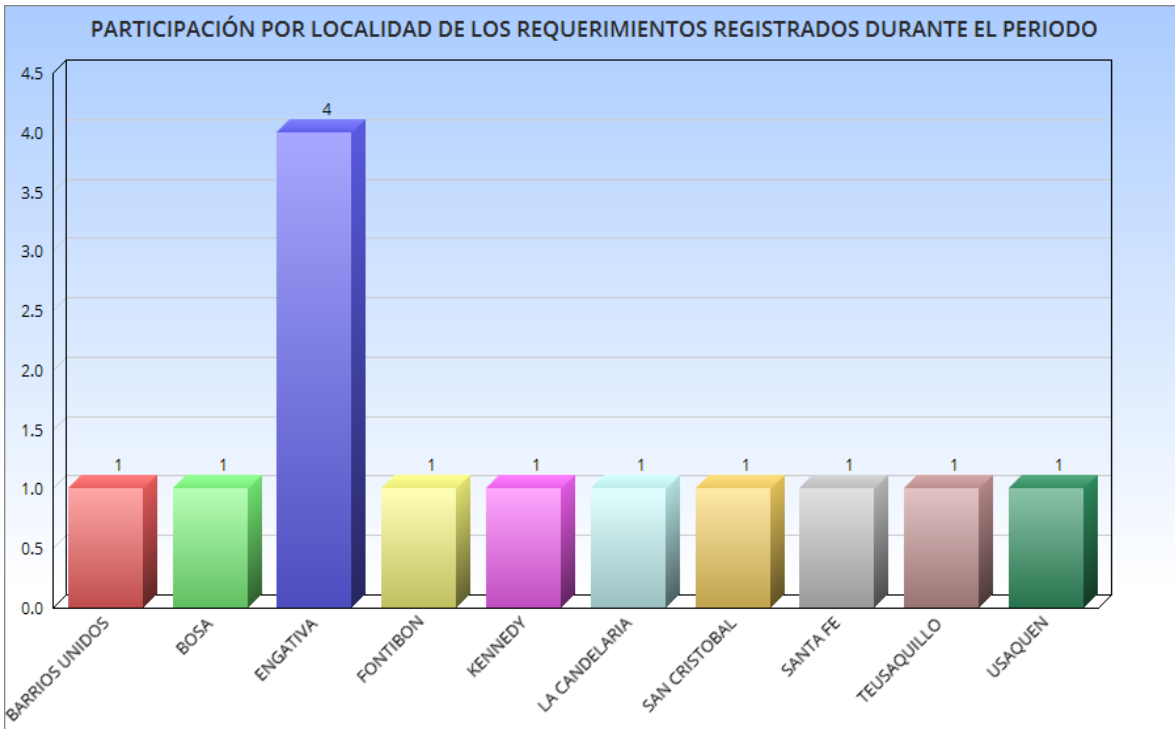
Para este periodo la Dirección comercial recibió una petición de interés general y 4 peticiones de interés particular; la Dirección de Gestión contractual recibió 1 solicitud de información y 4 peticiones de interés particular; la Dirección de predios recibió 2 solicitudes de información y 2 peticiones de interés particular; se trasladaron al IDU 1 consulta y 1 petición de interés particular; la Oficina de atención al ciudadano recibió 3 solicitudes de información, 1 queja, 2 consultas, 4 peticiones de interés general y 6 peticiones de interés particular; la Oficina de control interno 2 peticiones de interés general y 1 petición de interés general; la Oficina de gestión social 4 peticiones de interés particular; 1 petición de interés particular trasladada a la Secretaría de Planeación; se trasladaron 2 peticiones de interés general y 1 petición de interés particular a la Secretaría de Habitat; la subgerencia de gestión Corporativa recibió 4 peticiones de interés particular y 1 solicitud de copia; la Subgerencia de Gestión urbana recibió 1 solicitud de información, 1 consulta, 2 peticiones de interés general, 1 sugerencia y 5 peticiones de interés particular; la Subgerencia Jurídica recibió 1 solicitud de información, 2 peticiones de interés general y 11 peticiones de interés particular.

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

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	6 DÍAS
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	7 DÍAS
DIRECCIÓN DE PREDIOS	6 DÍAS
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	7 DÍAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8 DÍAS
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	7 DÍAS
SUBGERENCIA CORPORATIVA	10 DÍAS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	7 DÍAS
SUBGERENCIA JURÍDICA	8 DIAS



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

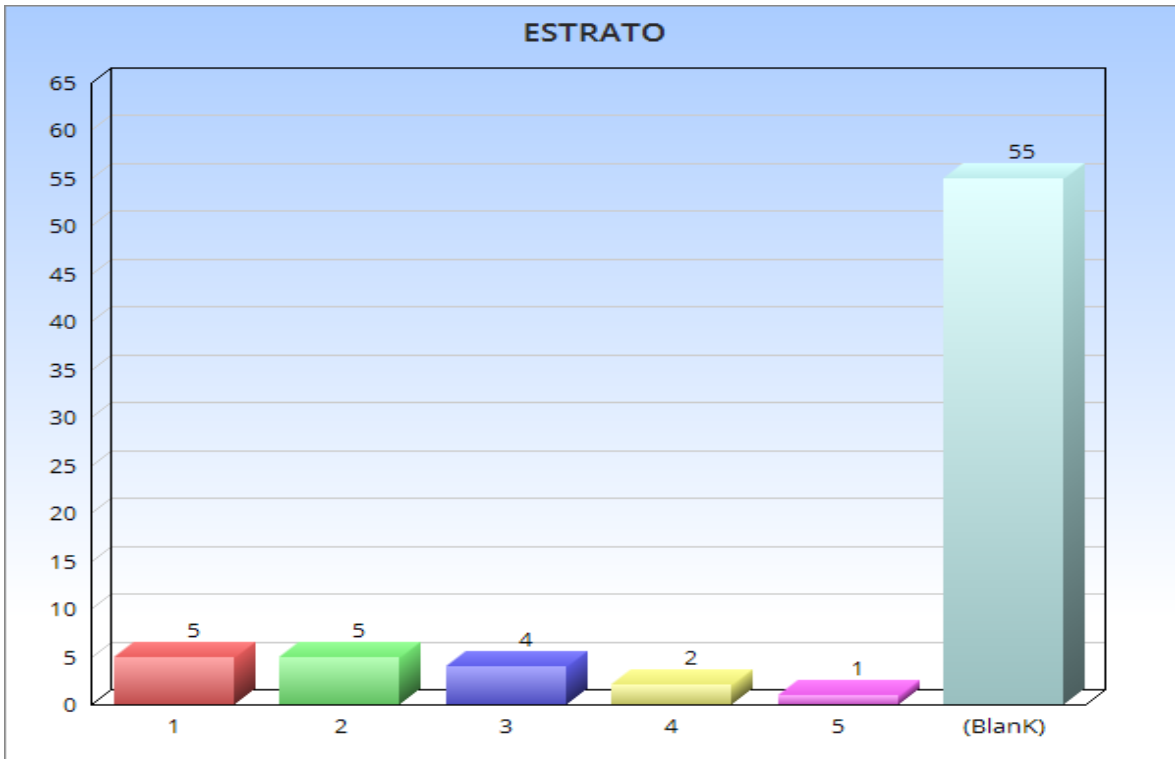


### ANALISIS:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en la localidad de Engativa están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS en la entidad.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



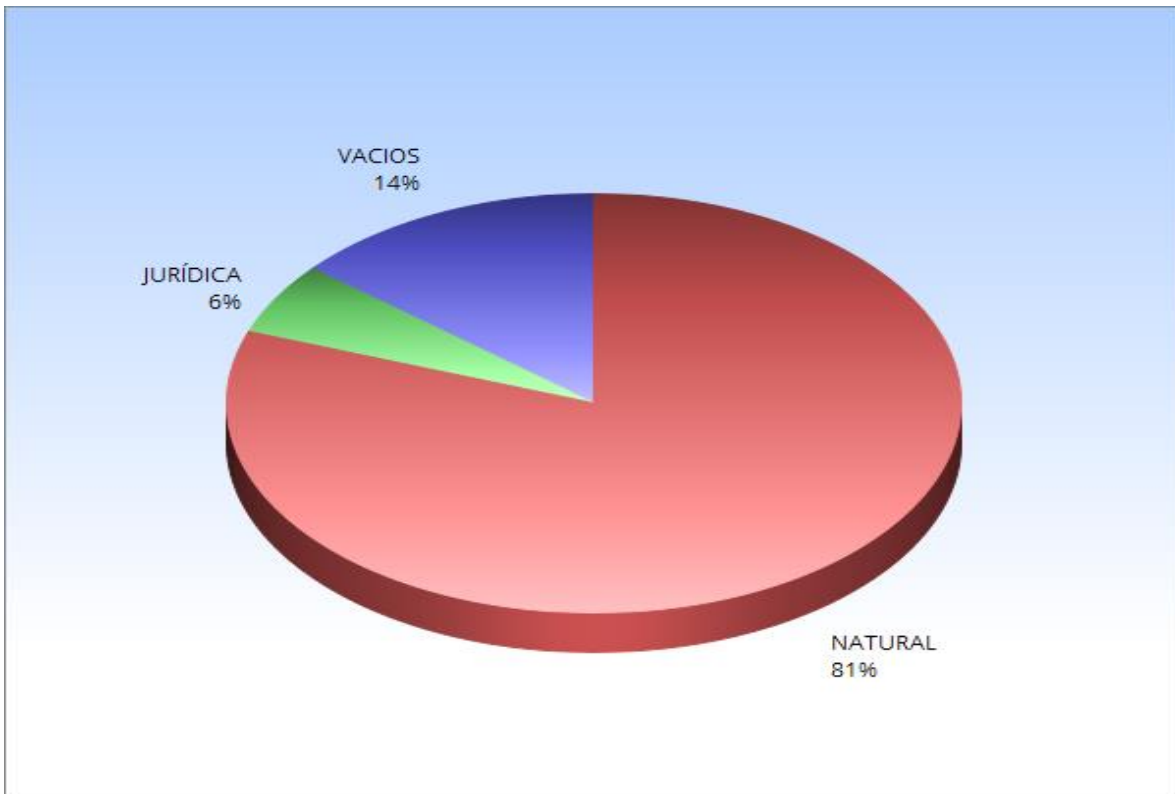
ESTRATO	No. PETICIONES
1	5
2	5
3	4
4	2
5	1
Blank	55

72

**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), se encontró que la mayor participación está en el estrato 1 y 2 con 5 peticionarios cada uno representa el 0,07% y el estrato 3 con 0,06



## TIPO DE PETICIONARIO



### Analysis:

El 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 6% corresponde a personas jurídicas lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en marzo de 2017 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 14% corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	10	14
Identificado	62	86
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 86% corresponde a ciudadanos identificados y el 14% a ciudadanos anónimos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se reportan 72 derechos de petición, de acuerdo a una base de Excel que manejamos institucionalmente, al bajar el reporte del SDQS solo nos reflejan 70 peticiones no incluyen las peticiones 313762017 y 329752017 a las cuales se les dio respuesta por parte de la Entidad.

Como recomendación solicitamos se aclare como registramos el canal en los informes, de las peticiones que se reciben vía correo electrónico y luego pasan por varias dependencias o entidades, en el reporte del SDQS se observa que se refleja el canal de salida de la dependencia o entidad que le hizo el cierre definitivo y no el canal por el que ingreso la



EMPRESA DE  
RENOVACIÓN Y DESARROLLO  
URBANO DE BOGOTÁ  
Transformamos ciudad

