



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS AGOSTO DE 2017

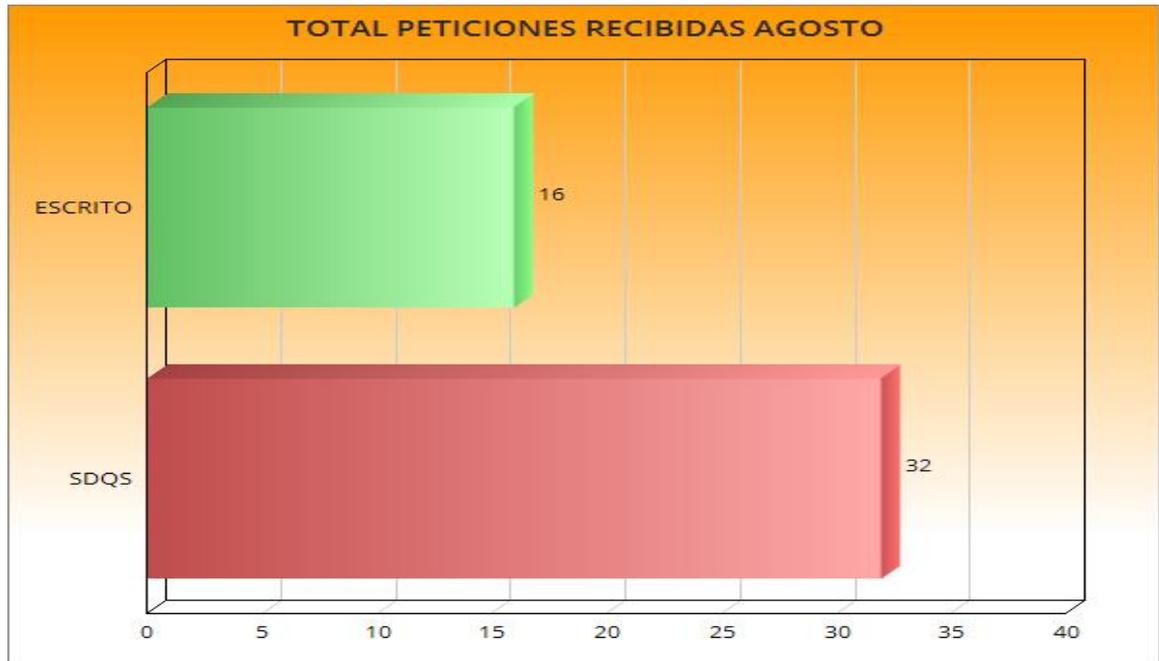
BOGOTÁ, D.C.

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 AGOSTO DE 2017

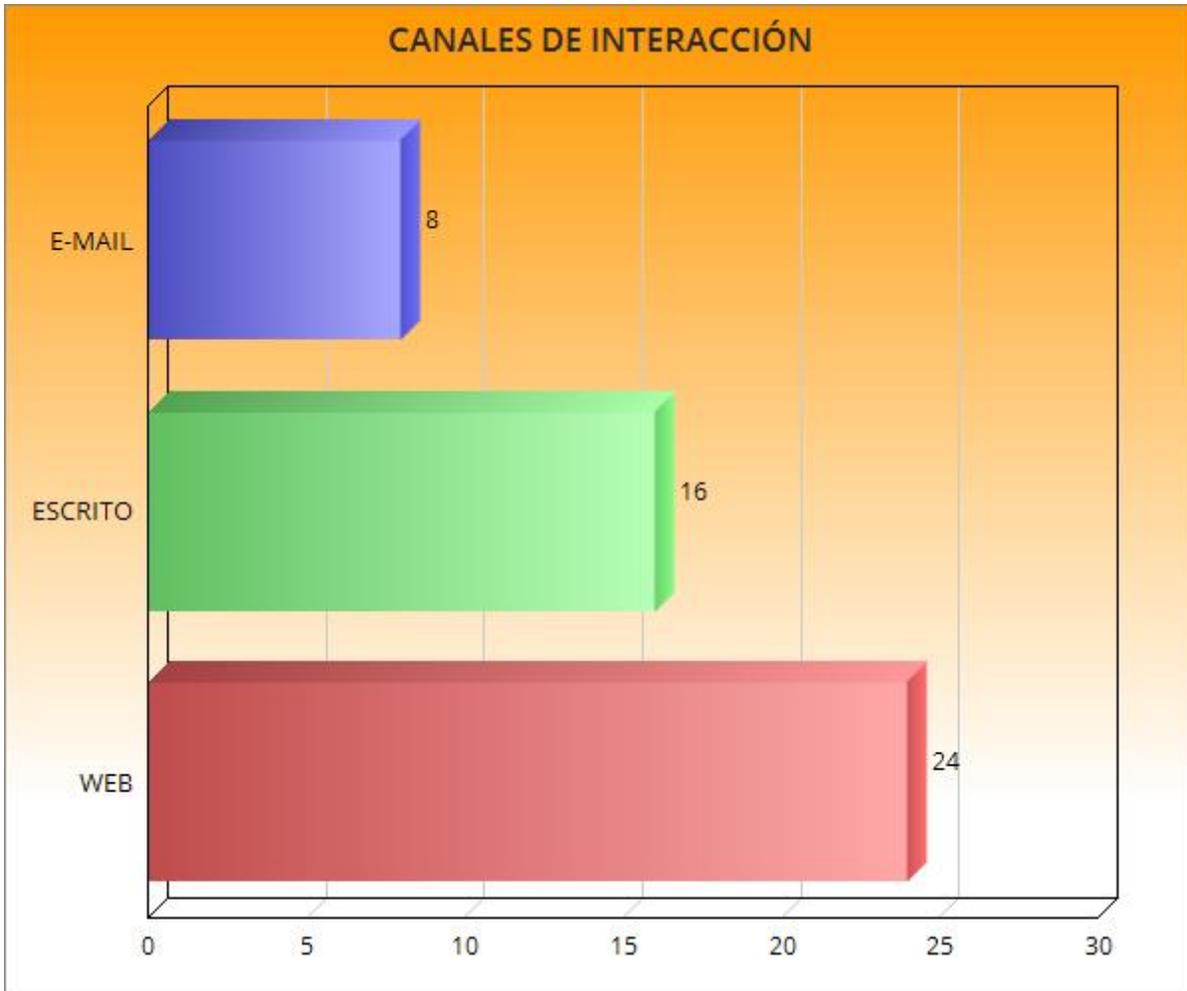


Análisis

Se recibieron 48 peticiones de las cuales 32 ingresaron por los canales e-mail y web, 16 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

E-mail	8	16,67%
Escrito	16	33,33%
Web	24	50,00%
Total	48	100%

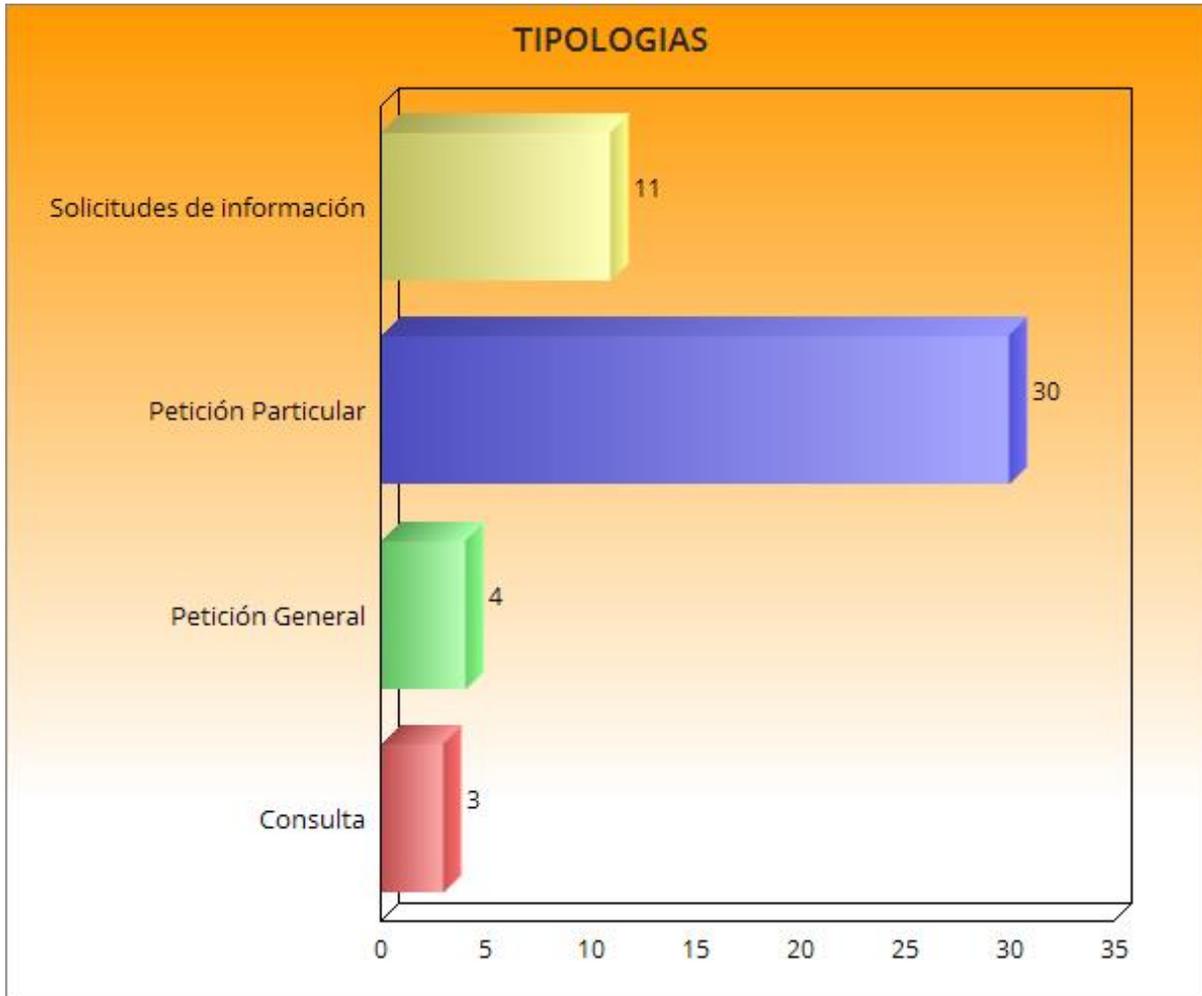


Análisis

El canal "Web", representa el 50.00% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal escrito con 33,33% y del canal e-mail con el 16,67%.



3. TIPOLOGIAS



TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	3	6%
Petición interés general	4	8%
Petición interés particular	30	63%
Solicitud información	11	23%
TOTAL	48	100%



Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 63% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	2	4%
Administración del Talento humano	9	19%
Asistencia y reparación integral de víctimas del conflicto armado	1	2%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	3	6%
Banco de Programas y Proyectos	13	27%
Estudios Técnicos y Obras de Urbanismo	1	2%
Gestión de suelo	2	4%
Gestión Jurídica	6	8%
Levantamiento Derecho de Preferencia	2	4%
Obras de urbanismo	3	6%
Proceso de compra y adquisición de predios	2	4%
Temas administrativos y financieros	1	2%
Traslado por no competencia	3	6%
Total	48	100%

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



5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	6%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	3	6%

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	3	3	6%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	2%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	3	2	4%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	3	2	4%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	4	3	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	6%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	10	5	10%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	2	2	4%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	14	12	25%
SUBGERENCIA JURÍDICA	5	3	6%
TOTAL	48	36	75%



PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
2	2	4%
3	3	7%
7	7	15%
2	2	4%
2	2	4%
1	1	2%
2	2	4%
20	20	43%
5	5	11%
2	2	4%
46	46	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 77 requerimientos, de los cuales 36 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 41 peticiones que llegaron en periodos anteriores. De los 48 requerimientos recibidos en el periodo actual se gestionó el 75%

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 agosto fue de 5 días.



DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Solicitud de información	Reclamo	Queja	Consulta	Petición de interés particular	Solicitud de Copia
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10	15	15	30	15	-
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	-	3	-
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	-	-	-		-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	-	-	1	1	-
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	3	-
SECRETARÍA DE GOBIERNO	-	-	-	-	2	-
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	-	-	-	3	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	-	-	-	6	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	-	-	-	-	2	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	4	-	-	2	5	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	5	-
TOTAL	11	-	-	3	30	-

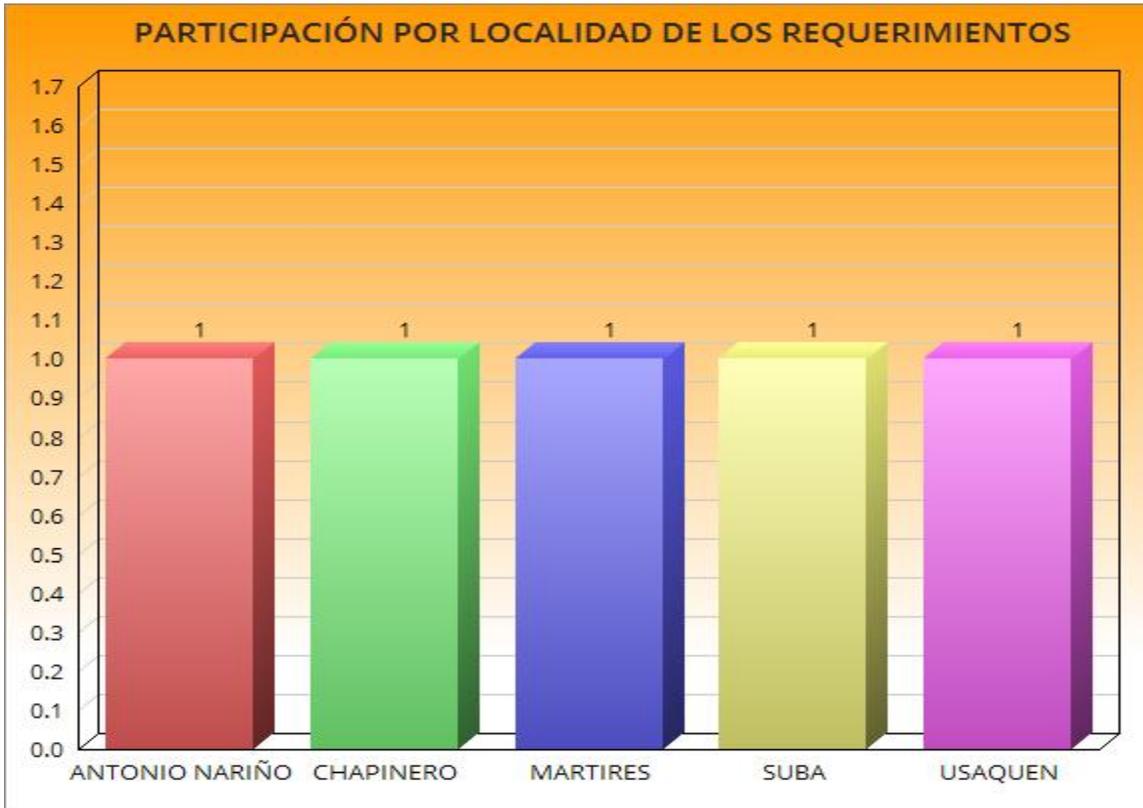
Análisis:

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	8 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	6 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	3 días
SUBGERENCIA GESTIÓN CORPORATIVA	8 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	3 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	11 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	4 días
SUBGERENCIA JURIDICA	9 días



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

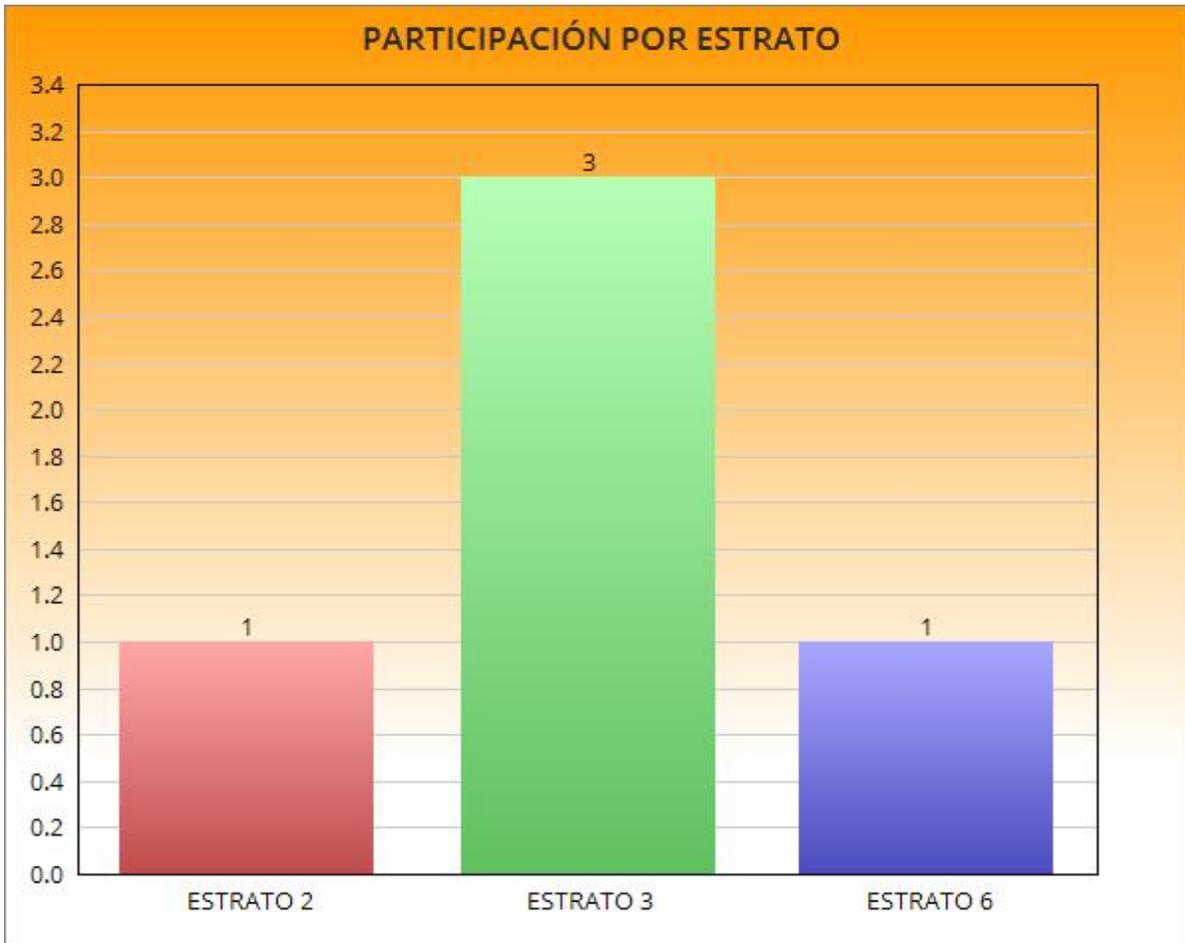


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que las localidades de Antonio Nariño, Chapinero, Mártires, Suba y Usaquén están ubicados los ciudadanos que enviaron peticiones y registraron la localidad en el SDQS.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

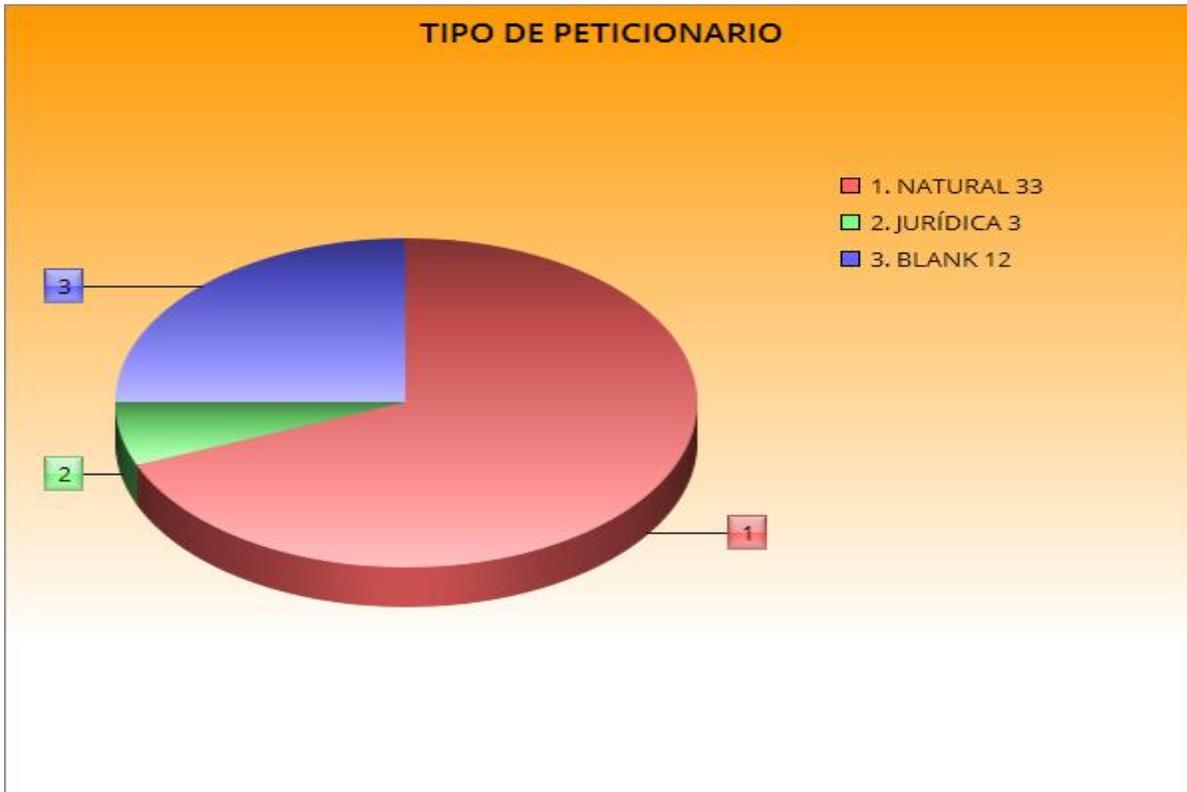


ESTRATO	No. peticiones
2	1
3	3
6	1
Blank	43

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 3 peticionarios.



TIPO DE PETICIONARIO



Análisis:

El 68,75% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 6,25 por personas Jurídicas y 25% corresponde a personas que no ingresaron a qué tipo de peticionario corresponden, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en agosto de 2017.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	10	21%
Identificado	38	79%
TOTAL	48	100%



Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 79% corresponde a ciudadanos identificados y el 21 % a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para este periodo Se registraron 48 derechos de petición, de los cuales se respondieron 36, los restantes se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.

El 6% 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 y Parque Bavaria.

Las dependencias que en promedio utilizaron menos tiempo para sus respuestas fueron la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos y la Oficina de Gestión Social.