



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ENERO DE 2018

BOGOTÁ, D.C.

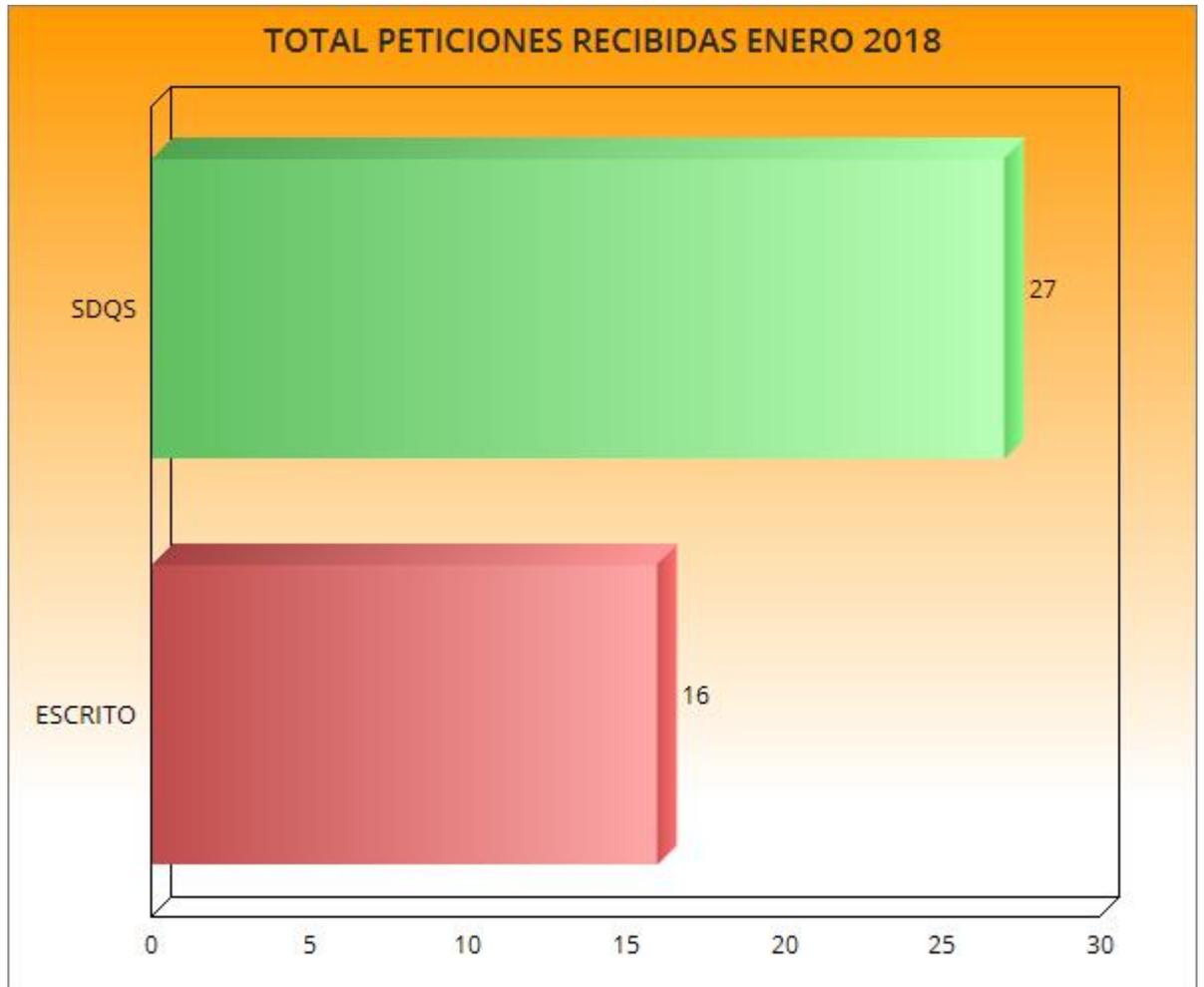
Autopista Norte No. 97 - 70, pisos 3 y 4
Edificio Porto 100
PBX: 359 94 94
Línea 195 Bogotá D.C.
Código Postal: 110221
www.eru.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ENERO DE 2018



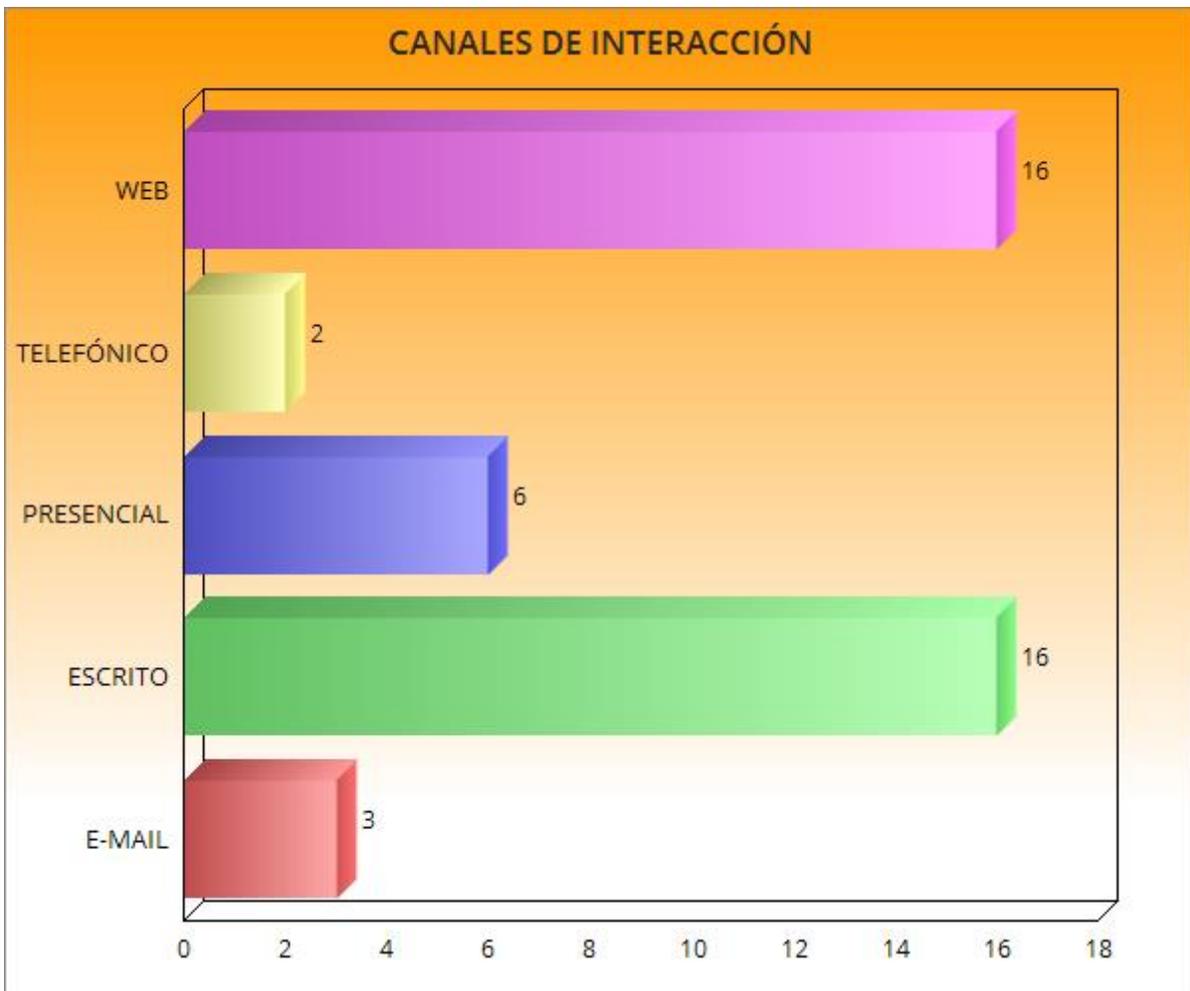
Análisis

Se recibieron 43 peticiones de las cuales 27 ingresaron por los canales e-mail, presencial, telefónico y web, 16 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
E-mail	3	7%
Escrito	16	37%
Presencial	6	14%
Telefónico	2	5%
Web	16	37%
Total	43	100%

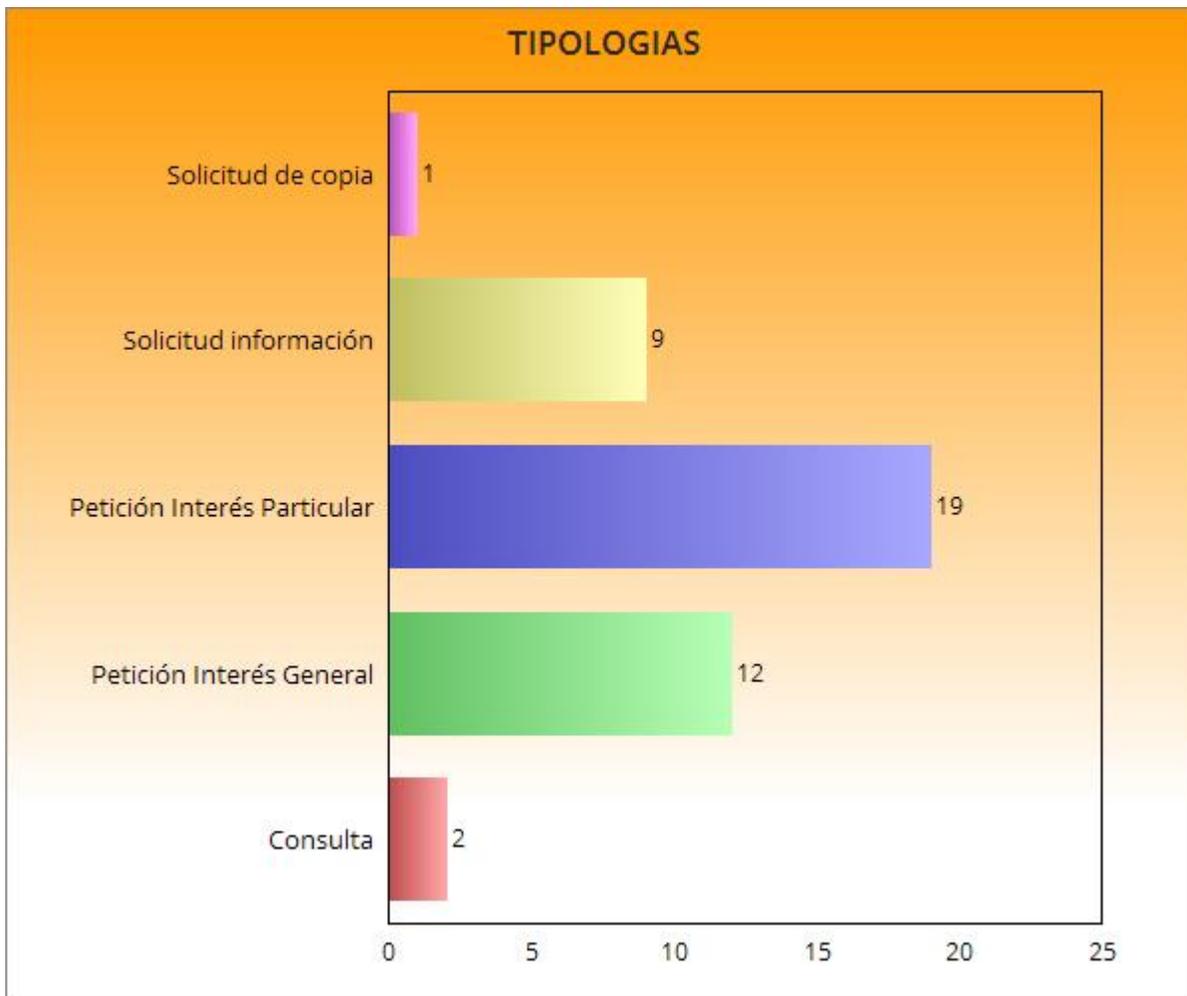




Análisis

El canal escrito representa el 37% del total de peticiones registradas en el mes de enero, al igual que el canal web con el 37% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal presencial con 14%.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	2	5%
Petición interés general	12	28%
Petición interés particular	19	44%
Solicitud copias	1	2%
Solicitud información	9	21%
TOTAL	43	100%

Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 44% 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 del talento humano	3	7%
Atención y servicio a la ciudadanía	4	9%
Banco de Programas y Proyectos	5	12%
Estudios técnicos y obras de urbanismo	1	2%
Gestión Jurídica	9	21%
Obras de urbanismo	1	2%
Proceso de compra y adquisición de predios	8	19%
Temas administrativos y financieros	2	5%
Traslado por no competencia	10	23%
Total	43	100%



Análisis: Para este periodo los subtemas “Traslado por no competencia” y “Gestión Jurídica” son los requerimientos que más se recibieron.

Se presenta en traslado por no competencia, un 22% de peticiones que ingresan por la web y en el que se evidencia que los ciudadanos no conocen las competencias de las entidades y envían equivocadamente los requerimientos.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDU	1	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	16%
SECRETARIA JURÍDICA	1	2%
EMPRESA METRO	1	2%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	10	22%

* De las 43 PQRS recibidas, 10 fueron trasladadas por competencia, lo que corresponde a un 22% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo.

6. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad no se registró una 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 DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	2%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	5	4	9%
EMPRESA METRO	1	1	2%
GERENCIA DE VIVIENDA	1	1	2%



IDU	1	1	2%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	8	8	19%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	7	16%
SECRETARIA JURÍDICA	1	1	2%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	3	1	2%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	1	2%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	6	4	9%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	1	1	2%
SUBGERENCIA JURÍDICA	4	3	7%
TOTAL	43	34	79%

Análisis: Durante el mes de enero se recibieron 43 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 34 es decir el 79%, quedando pendiente de respuesta el 21%.

PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	2	2	17%
GERENCIA	1	1	8%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	4	4	33%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	8%
SUBGERENCIA CORPORATIVA	1	1	8%
SUBGERENCIA JURÍDICA	3	3	25%
TOTAL	12	12	100%



Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 34 requerimientos, de los cuales 22 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 12 peticiones que llegaron en el mes de diciembre de 2017, cerrando el 100% de las peticiones que llegaron en el periodo anterior.

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.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	#. Solicitudes de información	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerencias
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10 días	15 días	15 días	30 días	15 días	15 días	10 días	15 días
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	-	-	-	-	3	1	-
EMPRESA METRO	-	-	-	1	-	-	-	-
GERENCIA DE VIVIENDA	1	-	-	-	-	-	-	-
IDU	-	-	-	-	1	-	-	-
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	-	-	-	-	3	-	-
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-	-	1	-	-
SECRETARÍA DE GOBIERNO	-	-	-	-	5	2	-	-
SECRETARIA JURÍDICA	1	-	-	-	-	-	-	-
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	-	-	-	-	1	2	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	-	-	-	-	2	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	-	-	-	-	3	3	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	1	3	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	1	-	-	-
TOTAL	10	0	0	1	12	19	1	0



Análisis:

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre fue de 10 días.

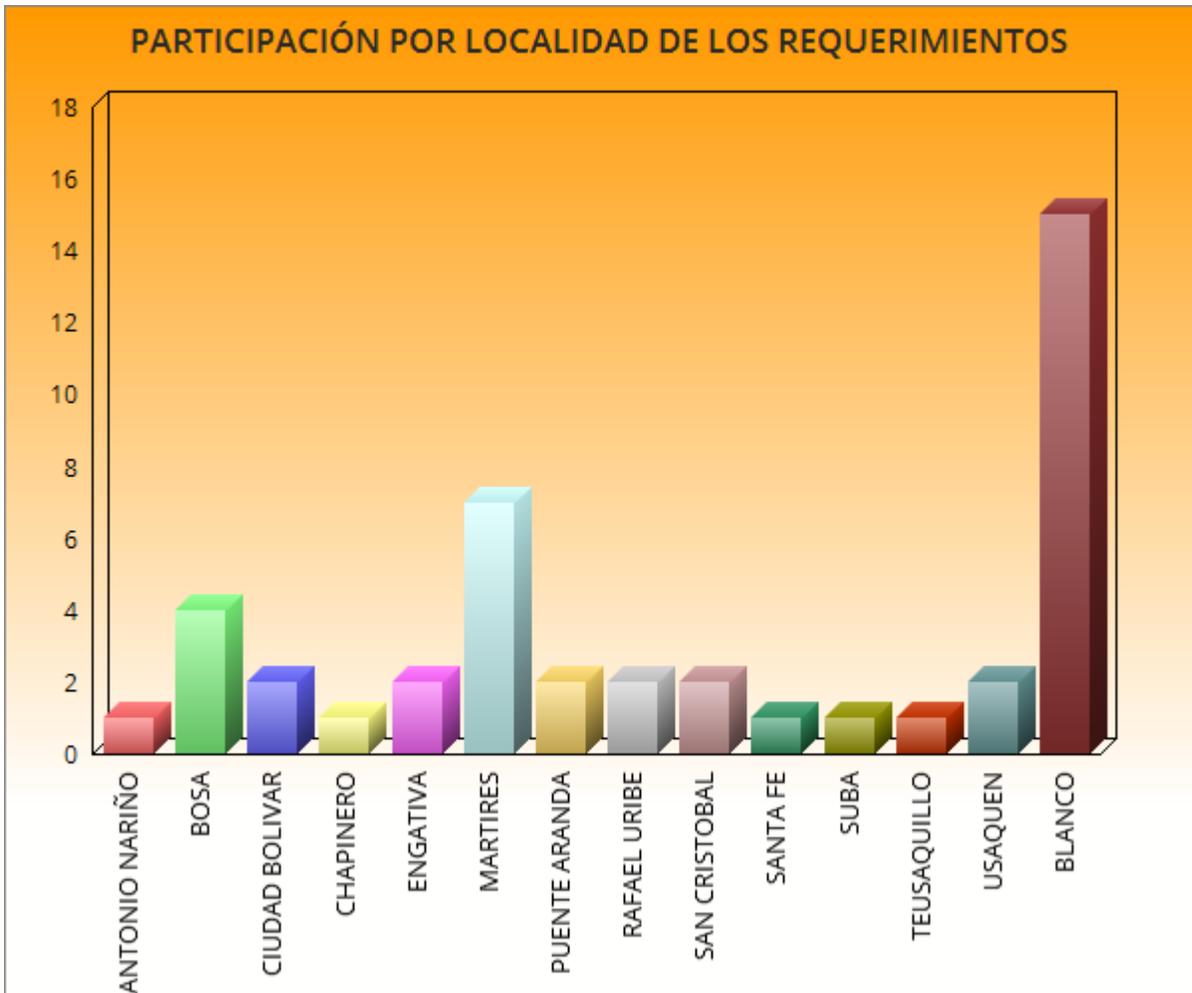
En el siguiente cuadro se relaciona el tiempo promedio utilizado por cada dependencia para dar respuestas.

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	7 días
GERENCIA DE VIVIENDA	3 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Mismo día
SUBGERENCIA GESTIÓN CORPORATIVA	13 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	10 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	6 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	5 días
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	8 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas este periodo fue de 4 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia de Gestión Corporativa y la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos.



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

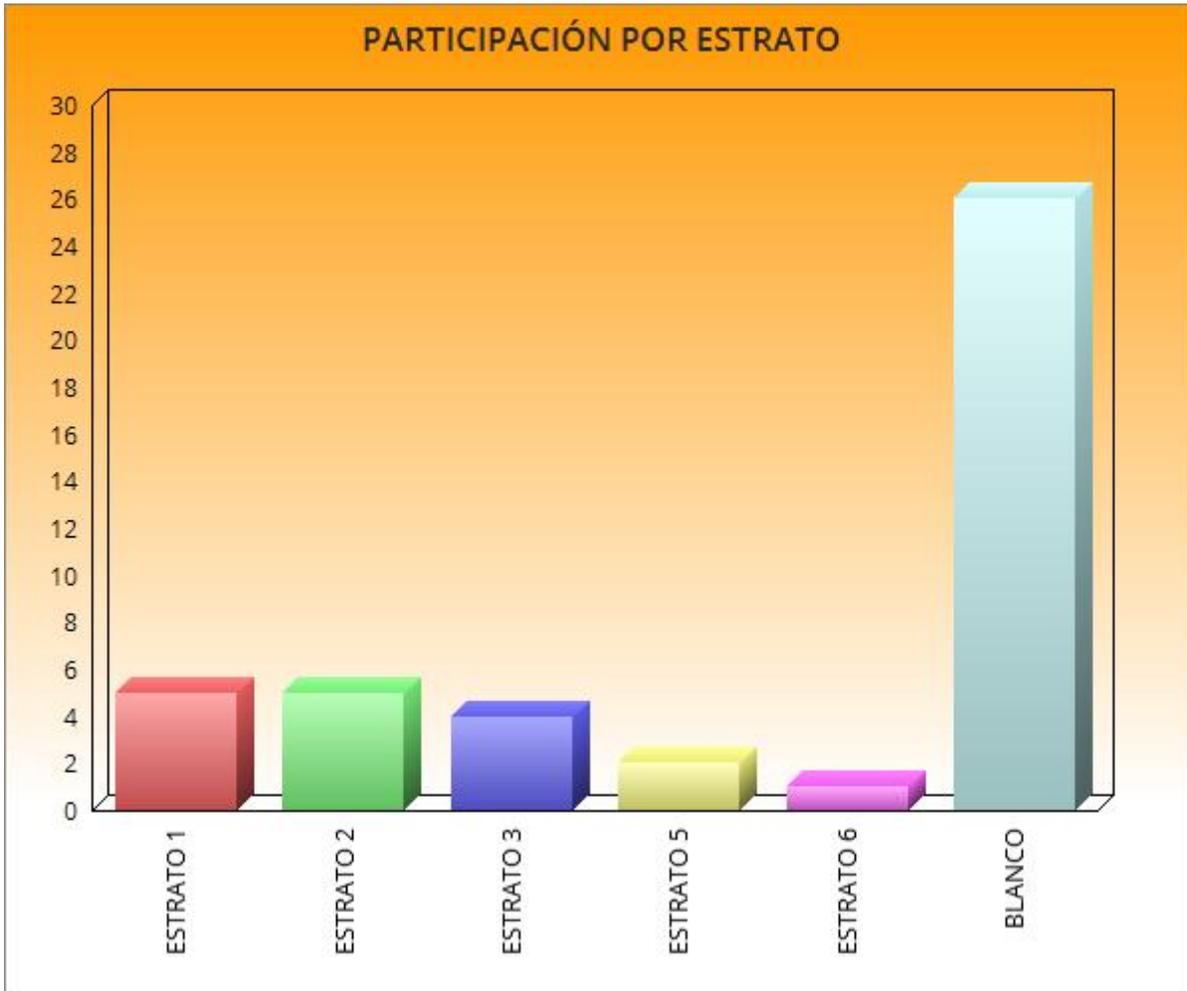


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, solo el 65% de los ciudadanos registro la localidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

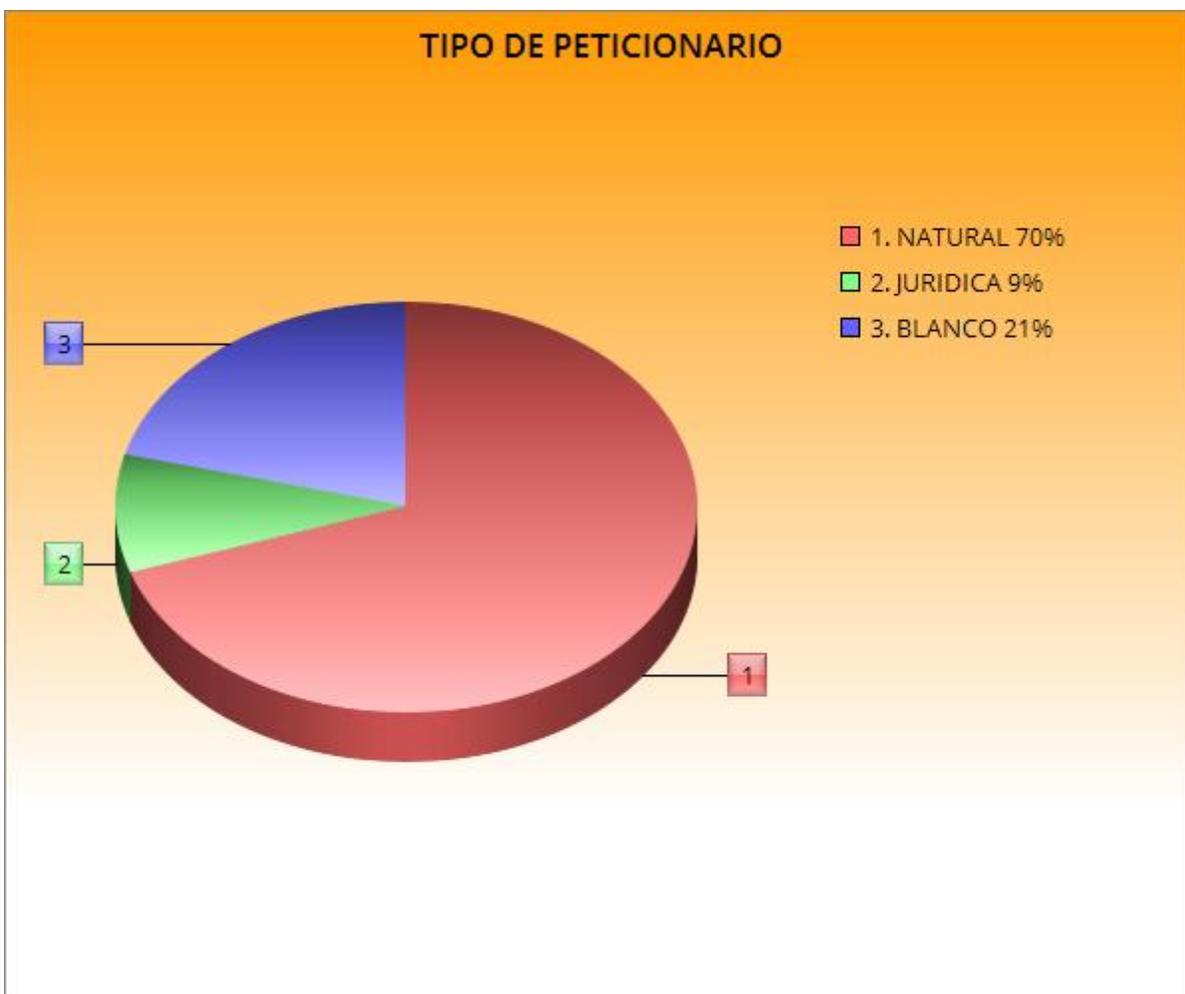


ESTRATO	No. peticiones
1	5
2	5
3	4
5	2
6	1
En Blanco	26



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 40% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación está en el estrato 1 y 2 con el 12% respectivamente.

TIPO DE PETICIONARIO



Análisis:

El 70% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 9% por personas jurídicas y el 21% corresponden a personas que interponen sus peticiones de manera



anónima, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en enero de 2018.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	9	21%
Identificado	34	79%
TOTAL	43	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 43 derechos de petición, de los cuales se respondió el 79%, quedando pendiente el 21%.
- El 23% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, en su gran mayoría son competencia de las Alcaldías Locales y se refieren a construcciones sin licencia, solicitud de reductores de velocidad, hundimientos en las vías entre otras.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Subgerencia de Gestión Corporativa con 13 días y Subgerencia de Desarrollo de Proyectos con 10 días, 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.



EMPRESA DE
RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ
Transformamos ciudad

