



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

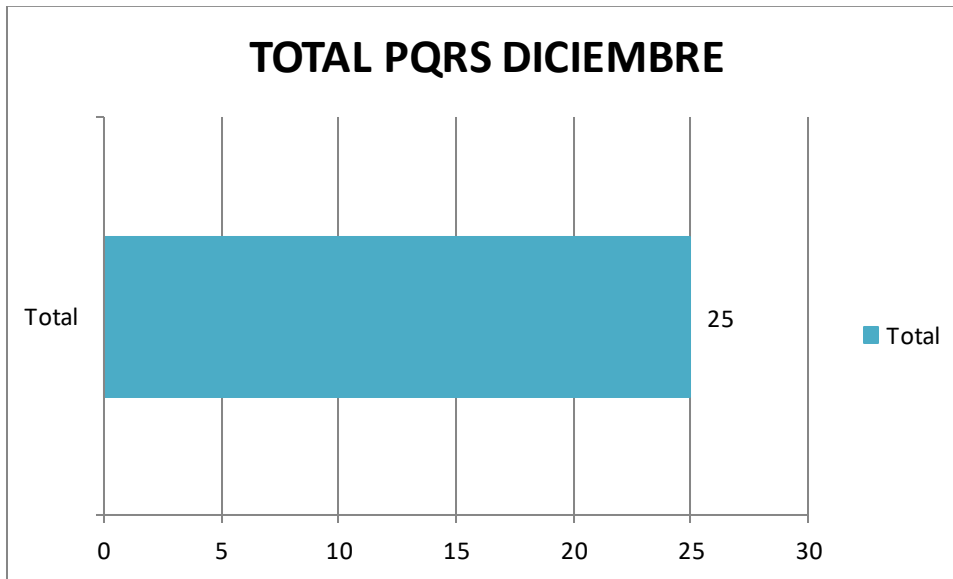
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2019**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS DICIEMBRE DE 2019



### Análisis

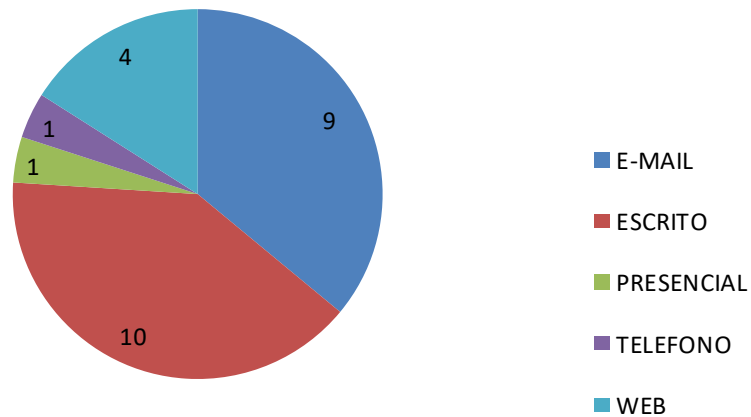
Se recibieron veinticinco (25) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail nueve (9), por el canal web cuatro (4), presencial uno (1), telefónico uno (1) y diez (10) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad “Erudita”, las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	9	35,98%
ESCRITO	10	40,03%
PRESENCIAL	1	3,92%
TELEFONO	1	4,11%
WEB	4	15,96%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>



## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

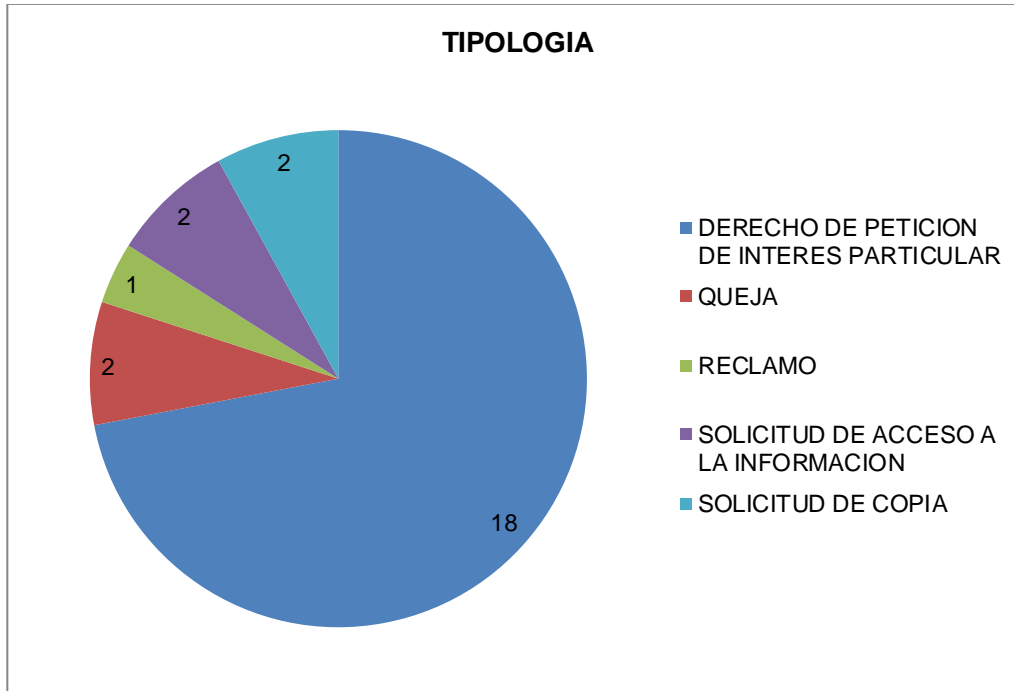


### Análisis

Para el mes de diciembre el canal escrito fue el más utilizado por la ciudadanía.

### 3. TIPOLOGIA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18	71,99%
QUEJA	2	7,97%
RECLAMO	1	4,11%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	7,94%
SOLICITUD DE COPIA	2	7,99%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>



#### 4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	6	17,09%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	11,23%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	2	5,78%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	4	11,19%
COMERCIALIZACION PROYECTOS	2	5,90%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS	8	23,20%
NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	5,49%
POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION	6	17,34%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	2,80%
VEEDURIAS CIUDADANAS	6	17,34%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

El subtema que más se presentó fue Permiso para vender con derecho de preferencia, expropiación y enajenación voluntaria, terceros interesados, notificaciones oferta de compra.

**5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
IDIGER	2	50%
IDU	1	25%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	25%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** Cuatro (4) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades.

**6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS**

**VEEDURÍAS CIUDADANAS**

**2813052019**

Radicado Orfeo Veeduría No 20192200108292 Asunto: Re DERECHO DE PETICION PARA EL PROCESO ERU-PAM-IP-01-2019

**Total general: 1**

**7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO**

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION COMERCIAL	1		1
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	2	3	5
DIRECCION DE PREDIOS	7	2	9
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	3		3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	3	4
SUBG. DESARROLLO DE PROYECTOS		3	3
SUBG. DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	4	8
SUBG. DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	1		1
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA		1	1
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>35</b>



## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

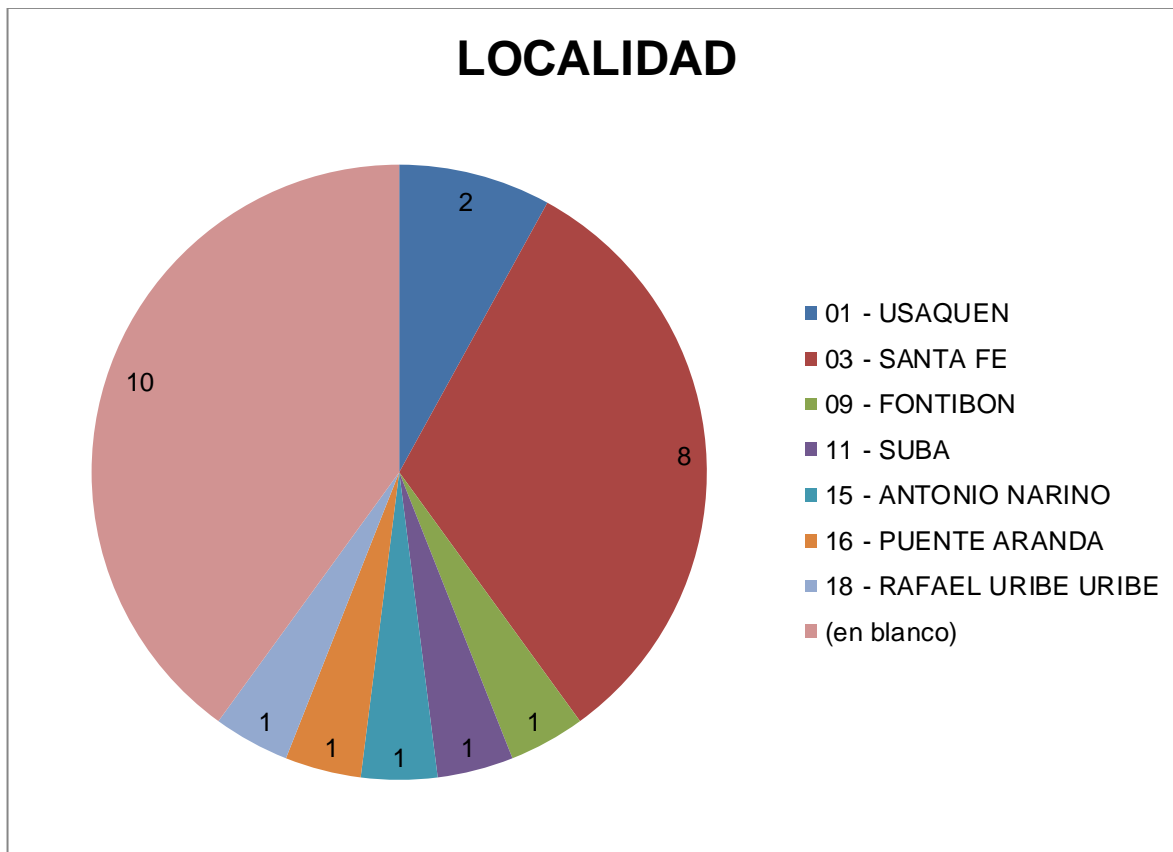
DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION COMERCIAL			10			10
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	2	3	9			5
DIRECCION DE PREDIOS			11		6	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO			7	10		8
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL			7			7
SUBG. DESARROLLO DE PROYECTOS			7	4		6
SUBG. GESTIÓN CORPORATIVA			6			6
SUBG. PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS				9		9
SUBGERENCIA INMOBILIARIA				4		4
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

### Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó en el mes de diciembre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
01 - USAQUEN	2	7,87%
03 - SANTA FE	8	31,80%
09 - FONTIBON	1	3,99%
11 - SUBA	1	4,06%
15 - ANTONIO NARINO	1	4,06%
16 - PUENTE ARANDA	1	4,06%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	3,93%
(en blanco)	10	40,22%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>



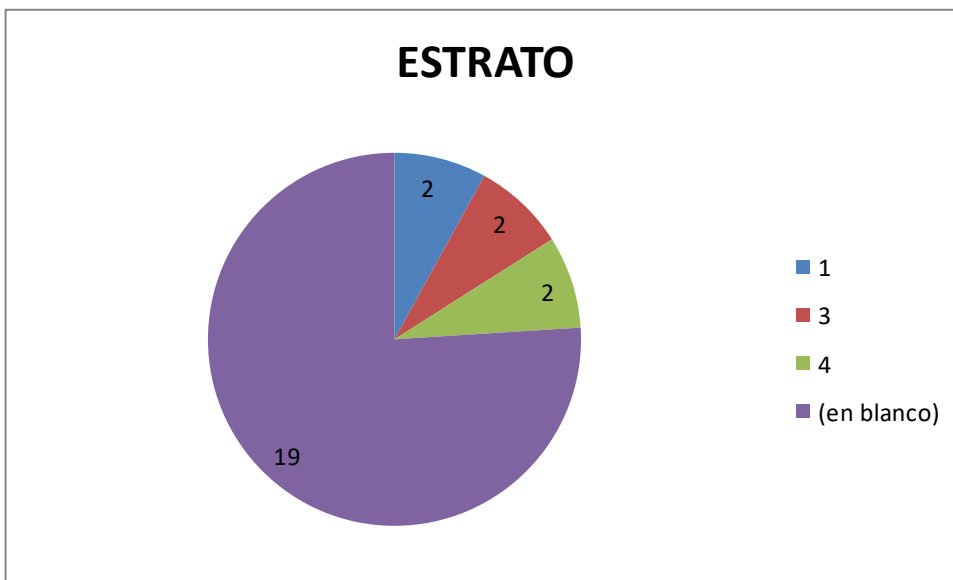
**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 59,77% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	2	8,07%
3	2	8,06%
4	2	7,96%
(en blanco)	19	75,91%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 24,09% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 1.

TIPO DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	4	15,88%
Natural	21	84,12%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>





**Análisis:**

Para este periodo el 84,12% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veintiún (21) requerimientos y el 15,88% (4) requerimientos por personas jurídicas.

**11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	25	100%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Para el mes de diciembre se registraron 25 derechos de petición, de los cuales se respondió el 76%, quedando pendiente el 24%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- En este mes bajo el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de 34 en el mes de noviembre a 25 en el mes de diciembre, al igual que el mes de noviembre se podría creer que por la situación que se presentó con las marchas, no ingresaron tantos derechos de petición.
- Cuatro peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Dirección Comercial y Dirección de Predios, 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 diciembre fue de 7 días, comparado con el mes anterior bajó el promedio y se cumplió con la meta propuesta.