



**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ**

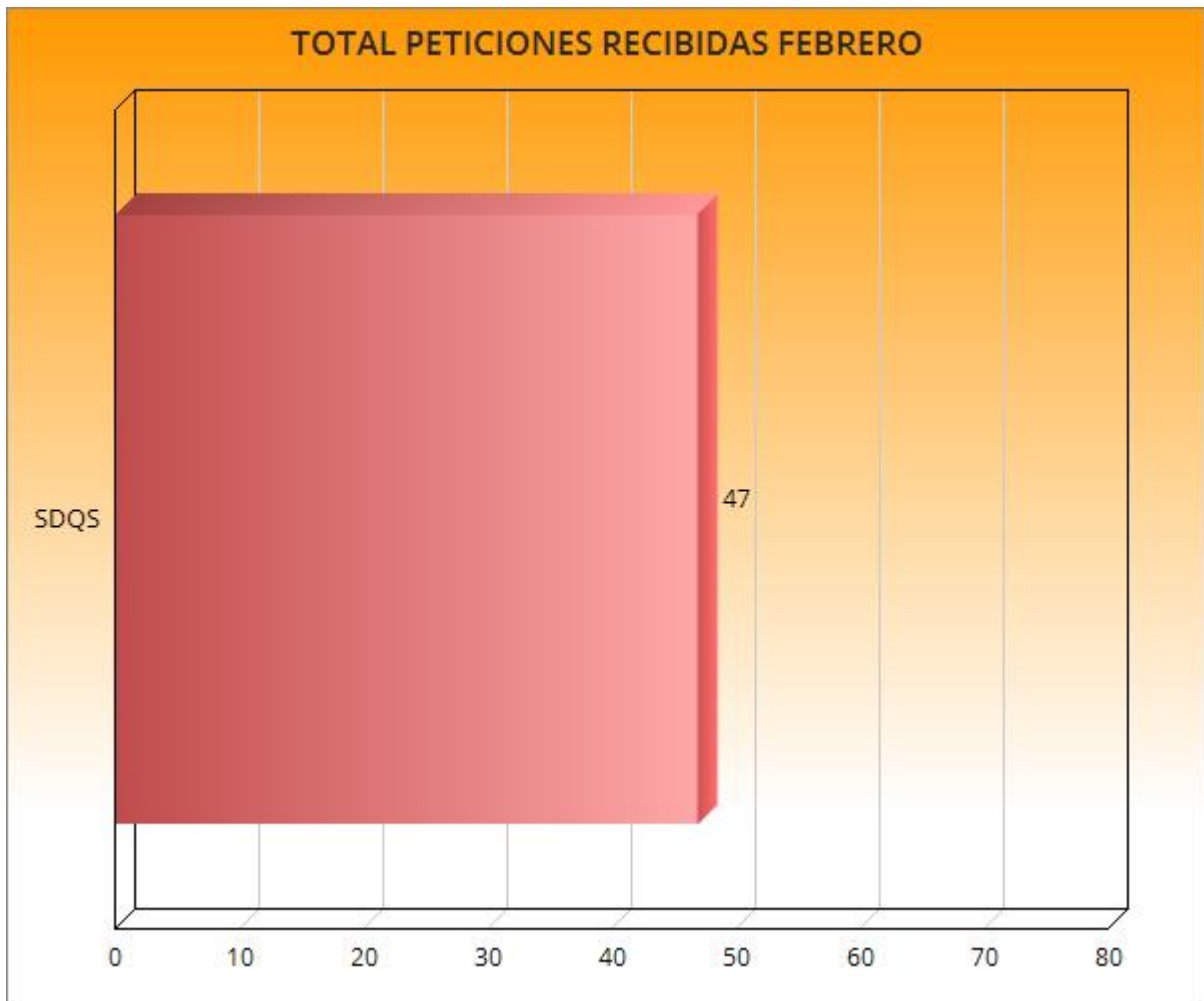
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS FEBRERO DE 2019**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS FEBRERO DE 2019



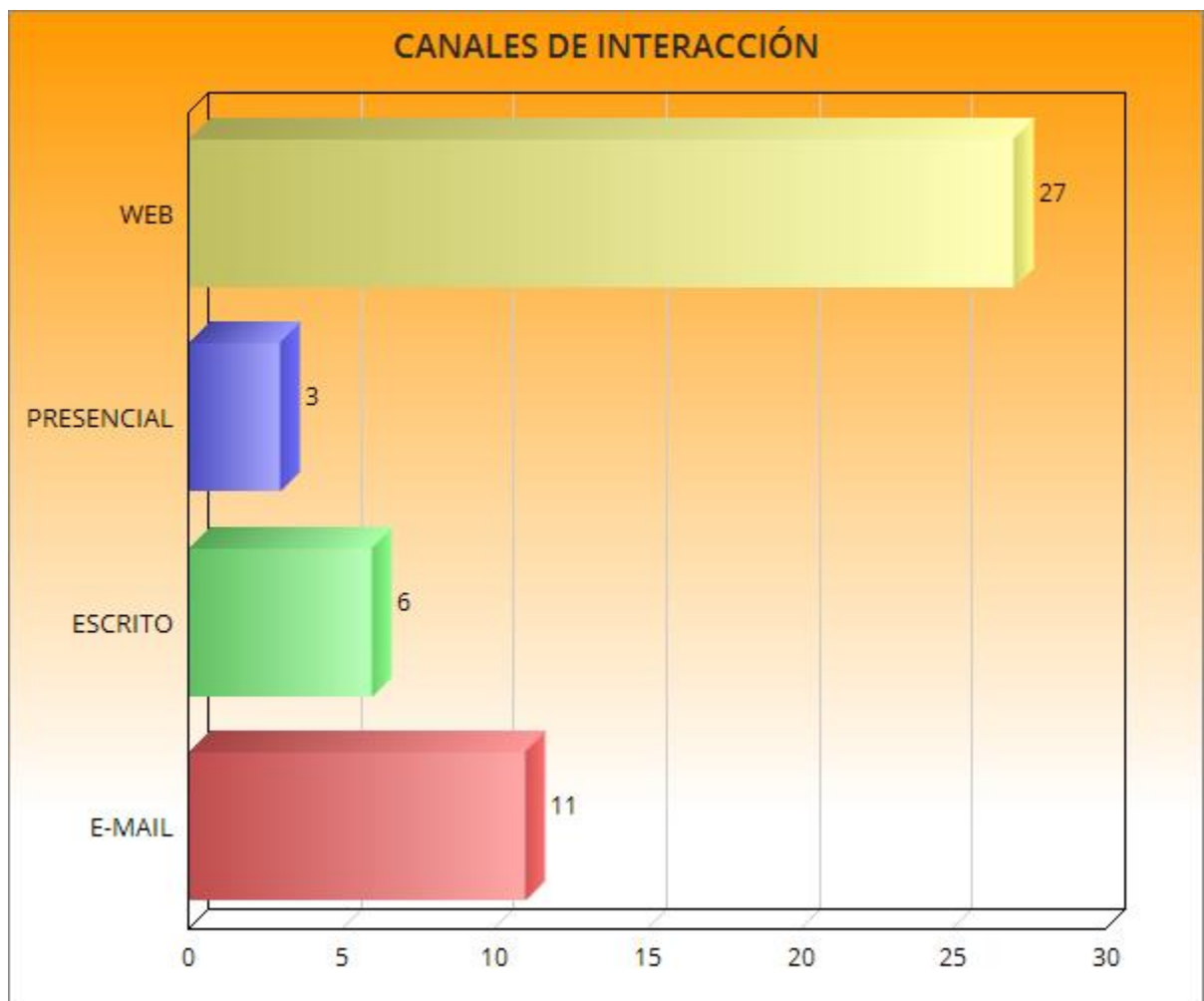
### Análisis

Se recibieron cuarenta y siete (47) peticiones de las cuales ingresaron por el canal web veintisiete (27), por E-mail once (11), presencial tres (3) y seis (6) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.



## 1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
E-mail	11	23,40%
Escrito	6	12,77%
Presencial	3	6,38%
Web	27	57,45%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

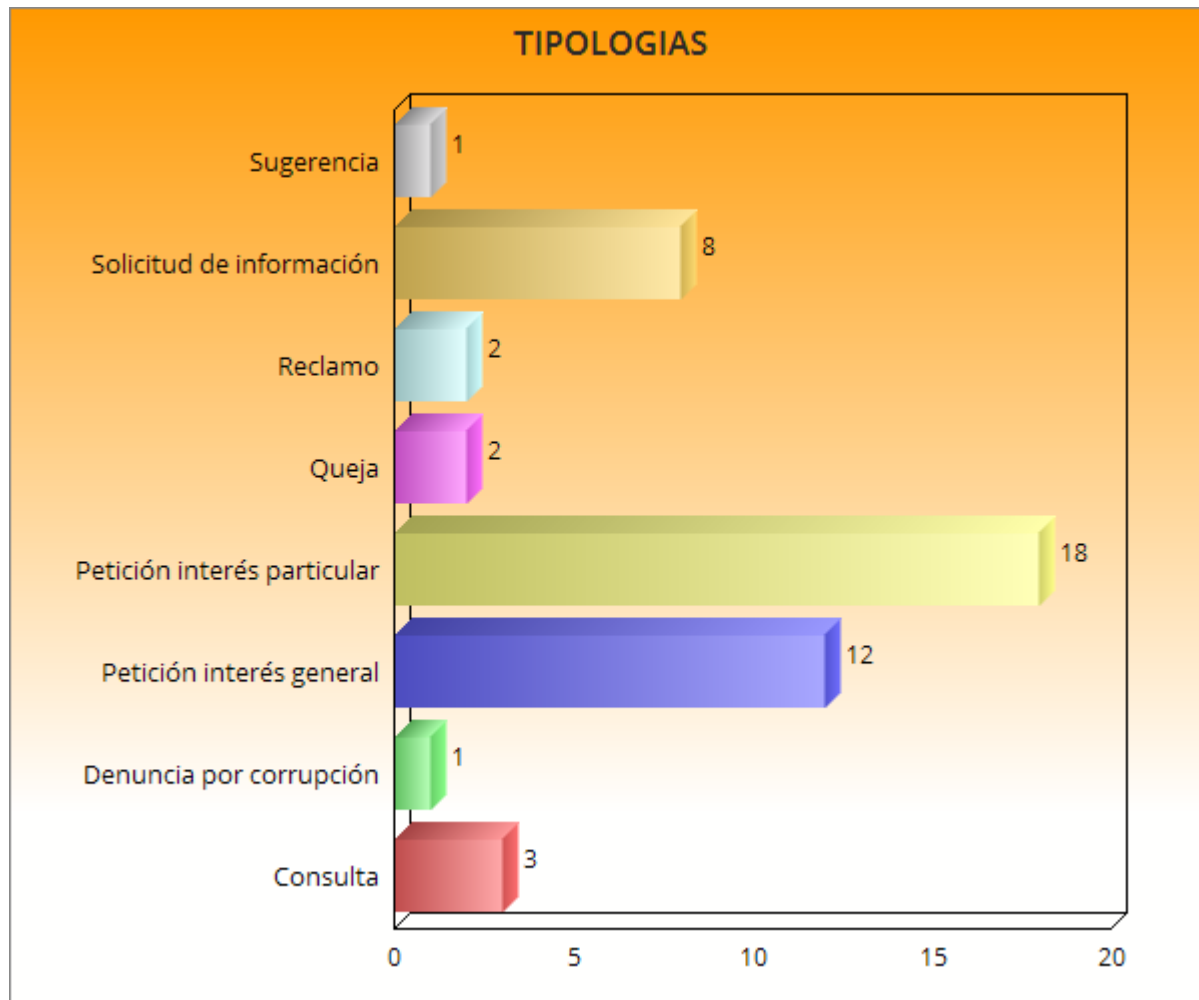




## Análisis

El canal web representa el 57,45% del total de peticiones registradas en el mes de febrero, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.

### 3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	3	6,38%
Denuncia por actos de corrupción	1	2,13%
Petición interés general	12	25,53%
Petición interés particular	18	38,30%
Queja	2	4,26%
Reclamo	2	4,26%
Solicitud de información	8	17,02%
Sugerencia	1	2,13%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

#### Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 38,30% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, seguida de las peticiones de interés general con 25,53%, las solicitudes de acceso a la información con 17,02%, las consultas con 6,38%, las quejas con 4,26%, los reclamos con 4,26%, denuncia por actos de corrupción 2,13%, y sugerencias con 2,13%

#### 4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración del Talento Humano	1	2,13%
Administración, compra y adquisición de predios	6	12,77%
Atención y servicio a la ciudadanía	10	21,28%
Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos	19	40,43%
Gestión Jurídica	1	2,13%
Traslado por no competencia	10	21,28%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** Para este mes el subtema “Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 40,43%, esto se debe en su mayoría a solicitudes de información sobre los Proyectos de la entidad.

### PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
E.A.A.B.	1	2,13%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	1	2,13%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	6,38%
SECRETARIA DE HABITAT	1	2,13%
TRANSMILENIO	1	2,13%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3	6,38%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>10</b>	<b>21,28%</b>

\* De las 47 PQRS recibidas, 10 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 21,28% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo. Comparado con el mes de enero subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades.

### 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	1	1	2,13%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	2,13%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	3	2	4,26%



E.A.A.B.	1	1	2,13%
GERENCIA DE VIVIENDA	5	3	6,38%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	1	1	2,13%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2	4,26%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	0	0%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1	2,13%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	6,38%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	2,13%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	7	1	2,13%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	2,13%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	1	2,13%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	11	5	10,64%
SUBGERENCIA JURÍDICA	2	2	4,26%
TRANSMILENIO	1	1	2,13%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3	3	6,38%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>63,83%</b>

Análisis: Durante el mes de febrero se recibieron 47 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 30 es decir el 63,83%, quedando pendiente el 36,17% que se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.

#### PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN DE COMERCIAL	1	1	9,09%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	3	3	27,27%



GERENCIA DE VIVIENDA	2	2	18,18%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	9,09%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	3	3	27,27%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 41 requerimientos, de las cuales 30 peticiones corresponden al mes de febrero de 2019 y 11 peticiones al mes de enero de 2019, cerrando el 100% de las peticiones que ingresaron en el periodo anterior.

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

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	#. Solicitudes de información	# Denuncia por actos de corrupción	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerecias
<b>Términos legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>10 días</b>		<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>30 días</b>	<b>15 días</b>	<b>15 días</b>	<b>10 días</b>	<b>15 días</b>
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	-	1	-	-	-	-
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	-	3	-	-
E.A.A.B.	-	-	-	1	-	-	-	-	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	1	-	-	-	1	3	-	-
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	-	-	-	-	-	1	-	-	-
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	1	-	1	1	-	-
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SECRETARIA DE AMBIENTE	-	-	-	-	-	1	-	-	-





SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	1	-	-	1	1	-	-
SECRETARIA DE HABITAT	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	2	-	-	-	-	1	4	-	-
SUBG. CORPORATIVA	-	-	-	-	1	-	-	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	-	-	-	-	-	-	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	4	-	-	-	1	4	2	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	2	-	-
TRANSMILENIO	-	-	-	-	-	-	-	-	1
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	-	-	1	-	-	2	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

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



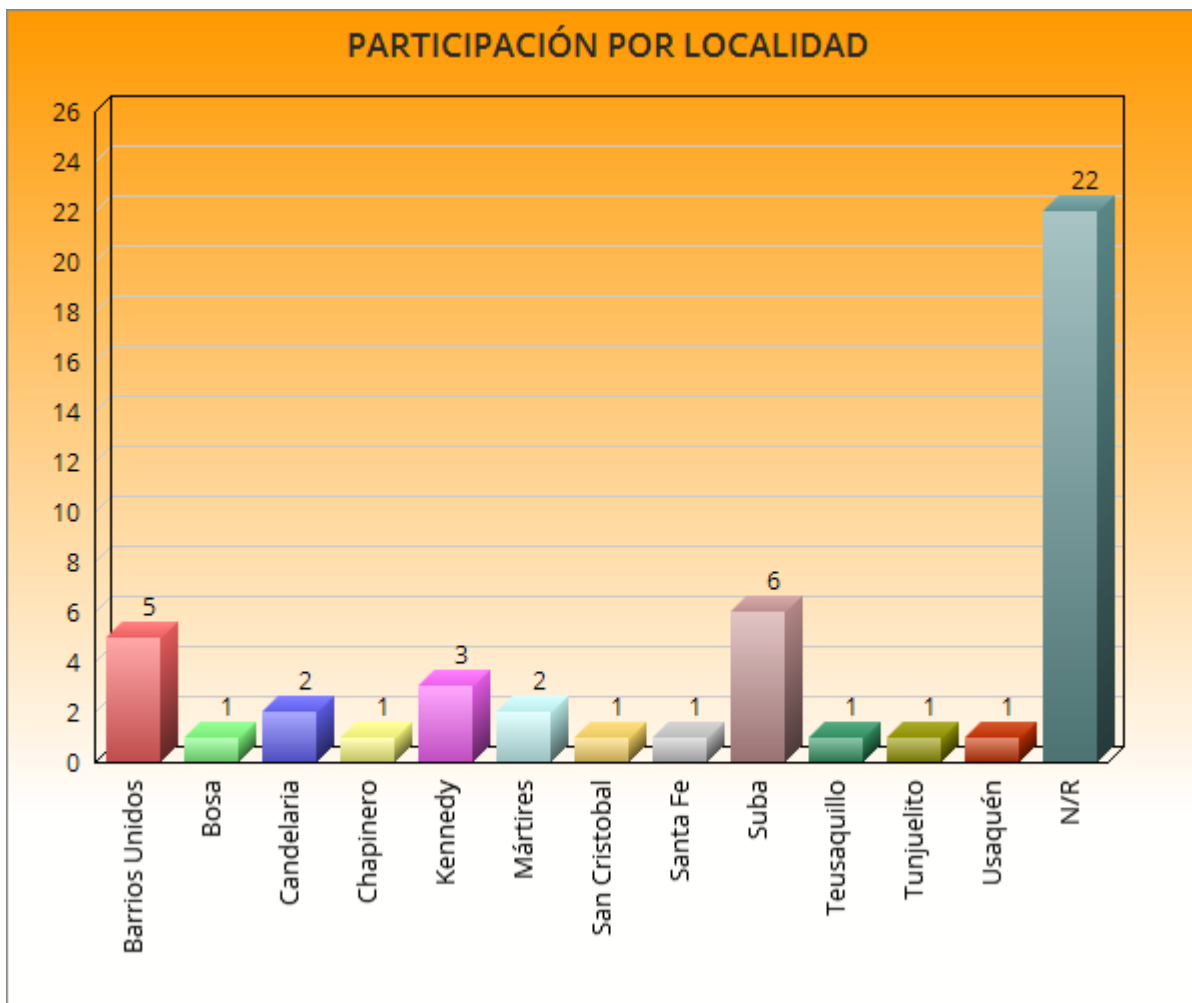
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	2
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	6
DIRECCIÓN DE PREDIOS	10
GERENCIA DE VIVIENDA	11
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	12
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	11
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	6
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	7
SUBGERENCIA JURIDICA	10
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	7

#### Análisis:

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de Febrero fue de 7 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Oficina de Gestión Social con doce (12) días y la Gerencia de Vivienda y Subgerencia de Desarrollo de Proyectos con once (11) días respectivamente.



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



\* N/R No registro Localidad



**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 53,19% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con los meses anteriores subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

**10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE**

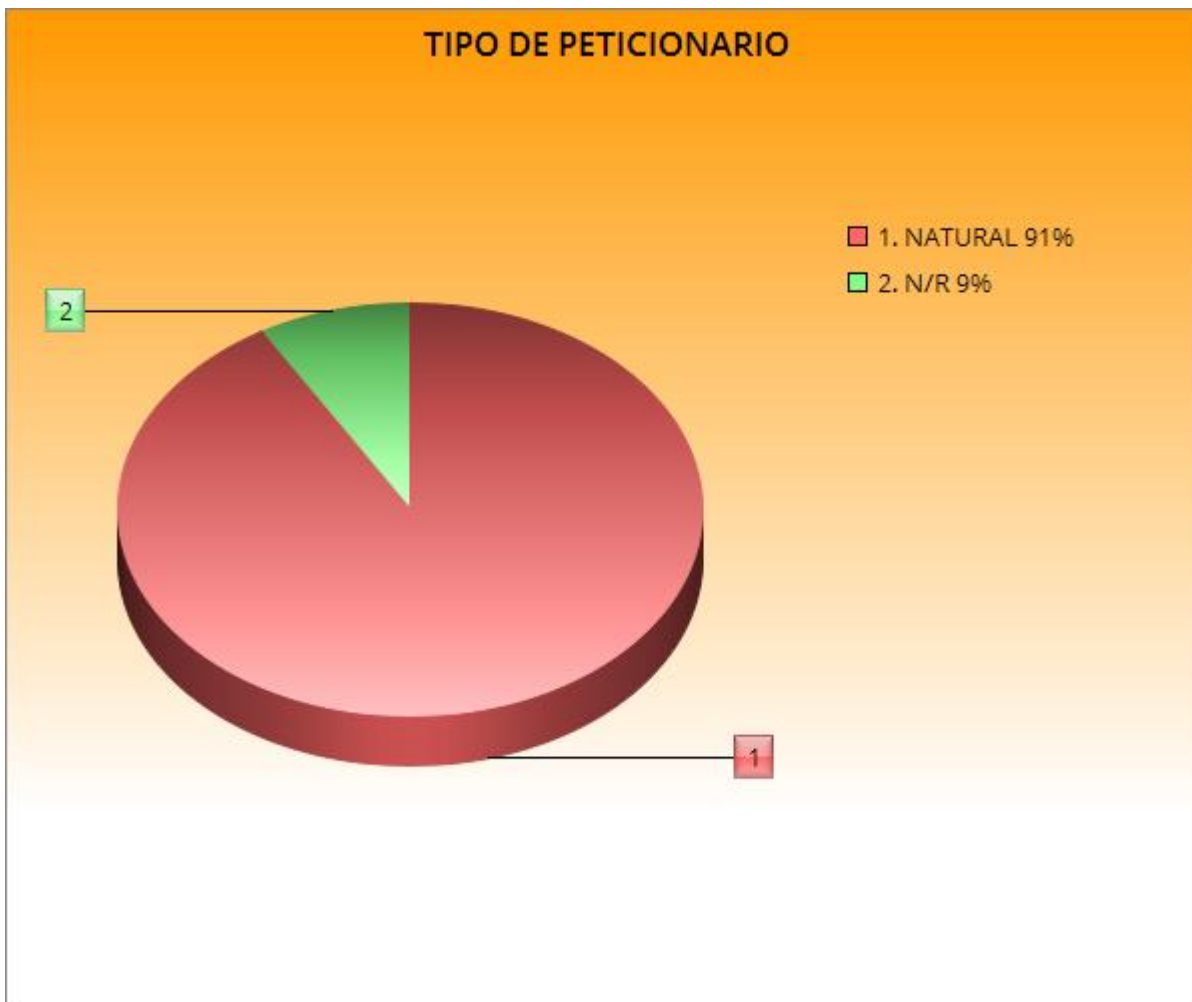


ESTRATO	No. peticiones
1	1
2	5



3	8
4	4
5	3
N/R	26

**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 44,68% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3





### Análisis:

Para este periodo el 91% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y tres (43) requerimientos, el 9%, cuatro (4) requerimientos, ingresaron como anónimos.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	43	91%
Anónimo	4	9%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

### Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 91% corresponde a ciudadanos identificados.

### 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 47 derechos de petición, de los cuales se respondió el 63,83%, quedando pendiente el 35,6%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 21,28% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, comparado con el mes anterior subió el número de traslados a otras entidades.
- Las denuncia por acto de corrupción se asignó a la Gerencia de Vivienda, se refería a un ciudadano que manifiesta que lo sacaron del Proyecto Bosa Porvenir porque no tenía el cierre financiero completo, él dice que fue uno de los fundadores de la OPV Mar y Sol y de Memoria y Paz y que muchos de los apartamentos fueron entregados a personas que no participaron en el concurso de las 780 familias.



- Una Queja se trasladó a la E.A.A.B. por competencia se refería a que se vienen realizando obras de mejoramiento y adecuación en Ciudad Jardín Norte, solicita colaboración con la posibilidad de minimizar el trabajo realizado en la noche. A la otra queja se le pidió ampliación para poder trasladarla porque no envió información completa, se refiere a que están construyendo encerramientos y se está violando la norma urbanística en conjuntos de propiedad horizontal.
- Un reclamo se trasladó a la Unidad de Mantenimiento Vial por competencia, se refería a que desde hace un mes se están realizando trabajos de mantenimiento de malla vial en la carrera 72 con 9 Y 10, pero al romper la calle las vibraciones de las maquinas le están agrietando la casa. El otro reclamo se refiere a una construcción sin permiso de la Curaduría, se trasladó a la Secretaria de Gobierno por competencia.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Oficina de Gestión Social, la Gerencia de Vivienda y la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos 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 febrero fue de siete días cumpliendo con la meta propuesta.