



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

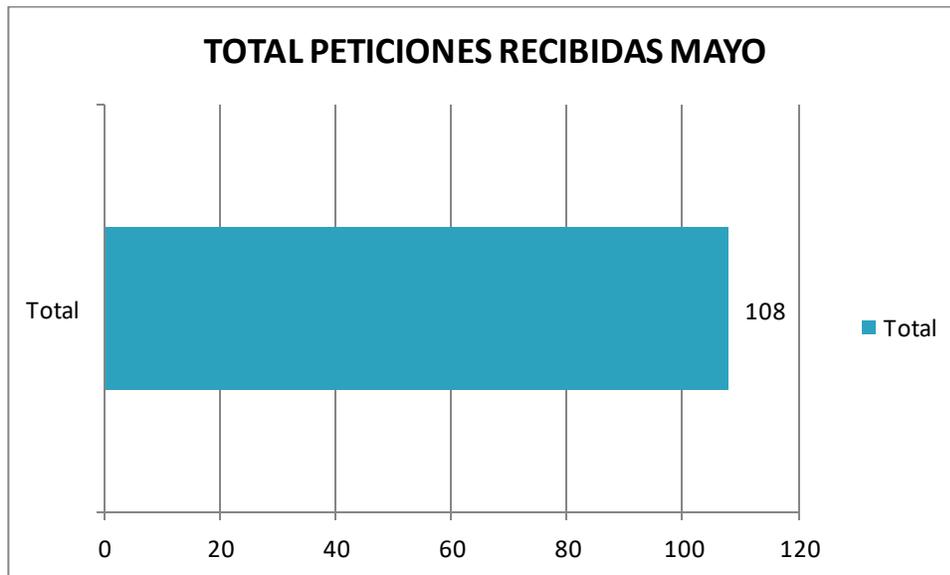
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MAYO DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MAYO DE 2019

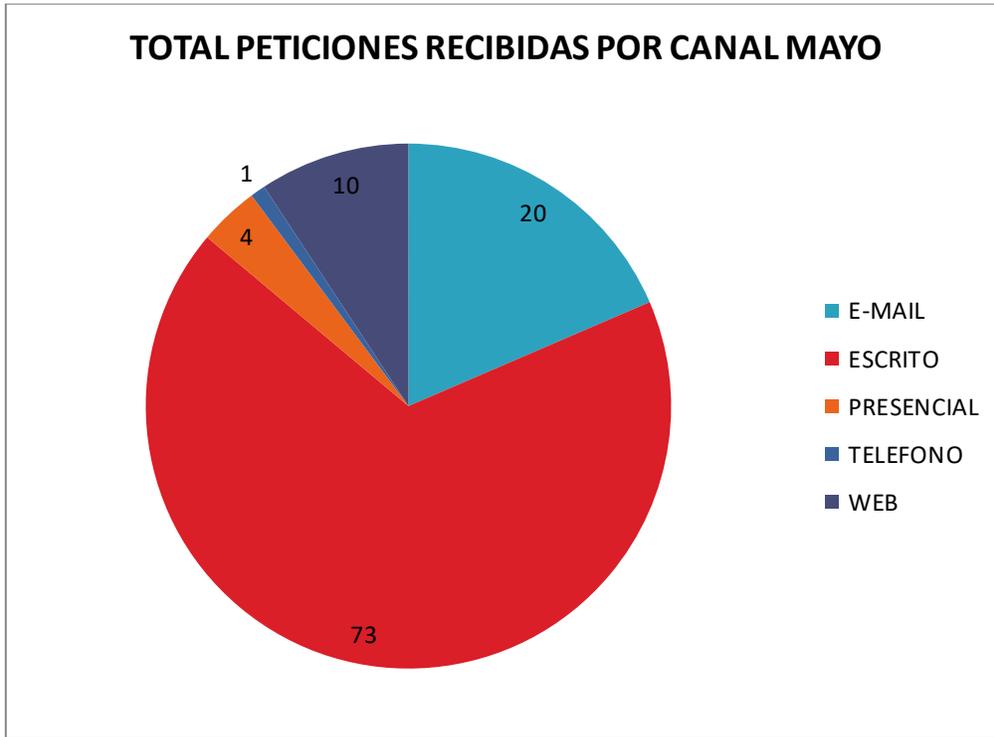


Análisis

Se recibieron ciento ocho (108) peticiones de las cuales ingresaron por el canal web diez (10), por E-mail veinte (20), presencial cuatro (4), telefónico uno (1) y setenta y tres (73) 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	20	17,58%
ESCRITO	73	69,55%
PRESENCIAL	4	3,51%
TELEFONO	1	0,91%
WEB	10	8,45%
Total general	108	100,00%

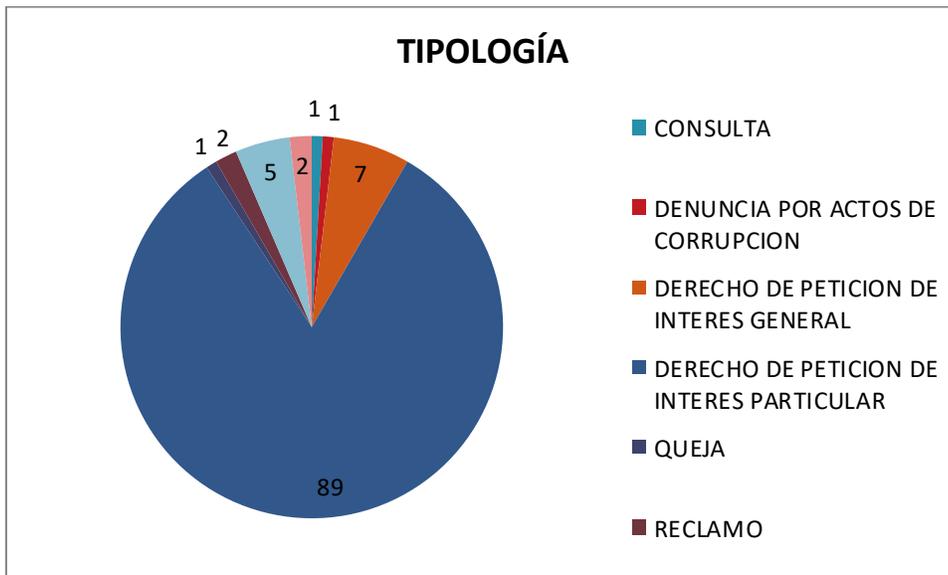


Análisis

El canal escrito representa el 69,55% del total de peticiones registradas en el mes de mayo, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.



3. TIPOLOGÍA



TIPOLOGÍA	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	89	82,41%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	6,48%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	4,63%
RECLAMO	2	1,85%
SOLICITUD DE COPIA	2	1,85%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,93%
CONSULTA	1	0,93%
QUEJA	1	0,93%
Total general	108	100,00%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 82,41% 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 6,48%, las solicitudes de acceso a la información con 4,63%, el reclamo y la solicitud de copia con 1,85% respectivamente y la consulta y denuncia por acto de corrupción con 0,93 %.



4. SUBTEMAS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	7	15,22%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	4,35%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	8	17,39%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS		
COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	15	32,61%
COMERCIALIZACION PROYECTOS	2	4,35%
COMUNICACIONES	1	2,17%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS		
VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,17%
OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS	1	2,17%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA		
EXPROPIACION NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	8	17,39%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	1	2,17%
Total general	46	100,00%

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
ACUEDUCTO - EAB	1	10,00%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	10,00%
IDRD	1	10,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	10,00%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	10,00%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	30,00%
SECRETARIA GENERAL	1	10,00%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO		
VIAL	1	10,00%
Total general	10	100,00%

10 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, comparado con el mes de abril se mantuvo el número de peticiones trasladadas a otras entidades.



6. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad no se registró ninguna petición clasificada con el subtema Veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DIRECCION COMERCIAL	4		4
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	3		3
DIRECCION DE PREDIOS	5	8	13
GERENCIA DE VIVIENDA	3	4	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	2
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS		1	1
SUBGERNCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	1	5
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2		2
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADM. DE PROYECTOS	2	4	6
SUBGERENCIA INMOBILIARIA		2	2
Total general	25	21	46

Análisis: Durante el mes de mayo se recibieron 108 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 25, del periodo anterior se cerraron 21 peticiones, quedando pendiente 83 peticiones que se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

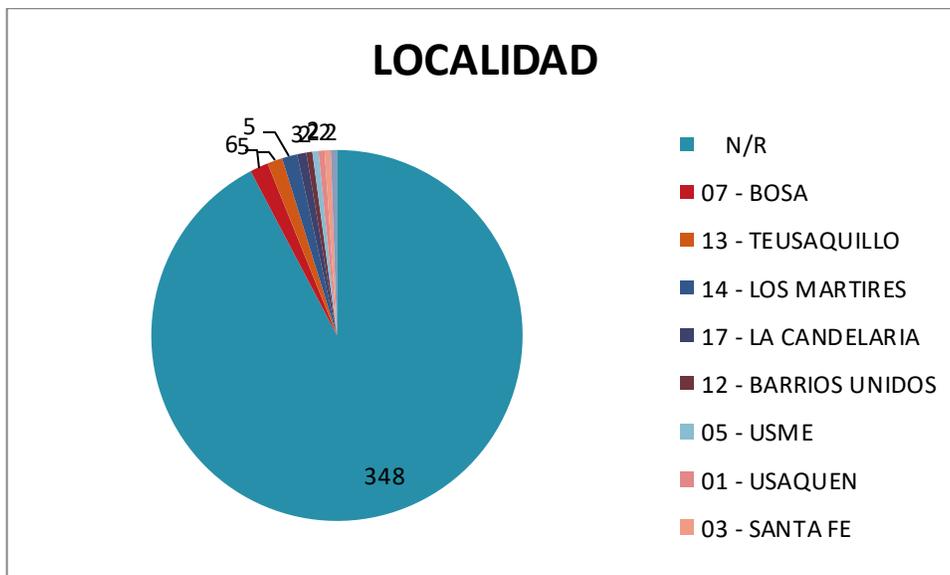
DEPENDENCIA	CONSULTA	PETICION INT.GENERAL	PETICION INT. PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
Dirección Comercial	3	9	1,5				3,75
Dirección de Gestión Contractual			8,33				8,33
Dirección de Predios			12,54				12,54
Gerencia de Vivienda		8	10,33				10
Oficina de Control Interno		6					6
Oficina de Gestión Social			15			8	11,5
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			8				8
Subgerencia de Gestión Corporativa			4	6	6		4,8
Subgerencia de Gestión Urbana			6		7		6,5
Subgerencia de Planeación y Adm. de Proyectos			9	7	7		8,33
Subgerencia inmobiliaria	11		14				12,5
TOTAL	7	7,67	9,83	6,5	6,67	8	9,17

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
N/R	348	92,31%
01 - USAQUEN	2	0,53%
03 - SANTA FE	2	0,53%
05 - USME	2	0,53%
07 - BOSA	6	1,59%



09 - FONTIBON	2	0,53%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0,53%
13 - TEUSAQUILLO	5	1,33%
14 - LOS MARTIRES	5	1,33%
17 - LA CANDELARIA	3	0,80%
Total general	377	100,00%



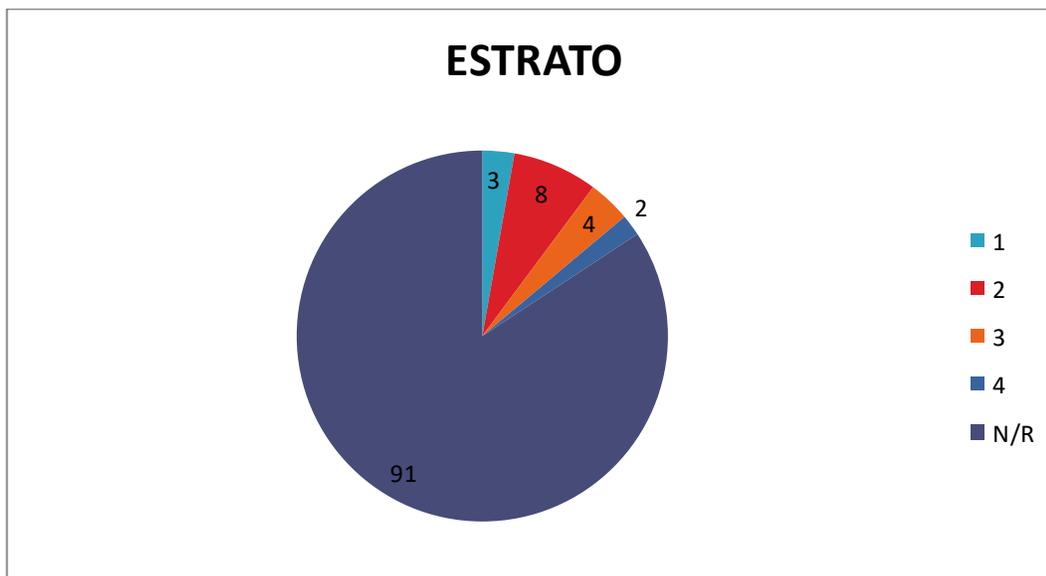
Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 7,70% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con los meses anteriores bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	3	2,78%
2	8	7,41%
3	4	3,70%
4	2	1,85%
N/R	91	84,26%
Total general	108	100,00%



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 15,74% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 2



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Anónimo	6	5,56%
Natural	102	94,44%
Total general	108	100,00%



Análisis:

Para este periodo el 94,44% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con ciento dos (102) requerimientos, el 5,56% de las peticiones: (6) requerimientos ingresaron como anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de mayo se registraron 108 derechos de petición, de los cuales se respondió el 23,15%, quedando pendiente el 76,85%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- Se incrementó en este periodo las peticiones, en razón de las solicitudes e inquietudes de la Comunidad del Eden el Descanso.



- El 9,26% 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 se mantuvo el número de traslados a otras entidades.
- Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 94,44% corresponde a ciudadanos identificados.
- La denuncia por acto de corrupción se trasladó a la Secretaría de Gobierno, denunciaba el mal estado de la ciudad.

Se recibió una queja:

- Solicita realizar visita técnica de verificación y ver como los apartamentos de los últimos pisos no cumplen con la Ley de obras y urbanismo. Para poder trasladarla al competente, a esta queja se le solicitó ampliación porque no dice a cuales apartamentos se refiere.

Se recibieron tres reclamos:

- Un reclamo se trasladó a La Secretaría de Hábitat se refiere a solicitud de información sobre el encerramiento del Conjunto Residencial Flamencos.
- El segundo solicita cita con la Gerente para tratar una problemática de un predio.
- El tercero solicita le informen cuales son las obras definitivas para en Bronx.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Dirección de Predios y Subgerencia de Gestión Inmobiliaria 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 mayo fue de nueve días.