



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

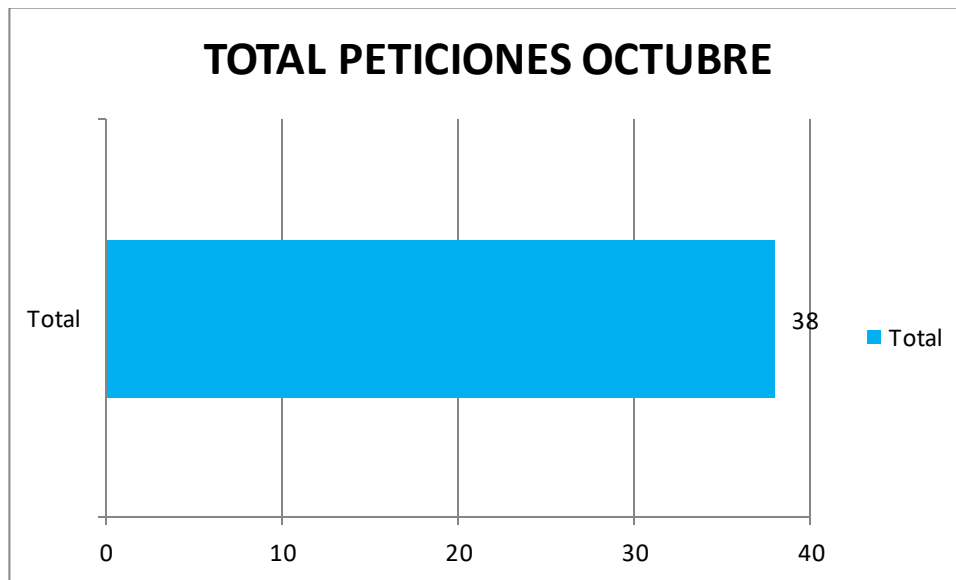
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS OCTUBRE DE 2019**

**BOGOTÁ, D.C.**



## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS OCTUBRE DE 2019



### Análisis

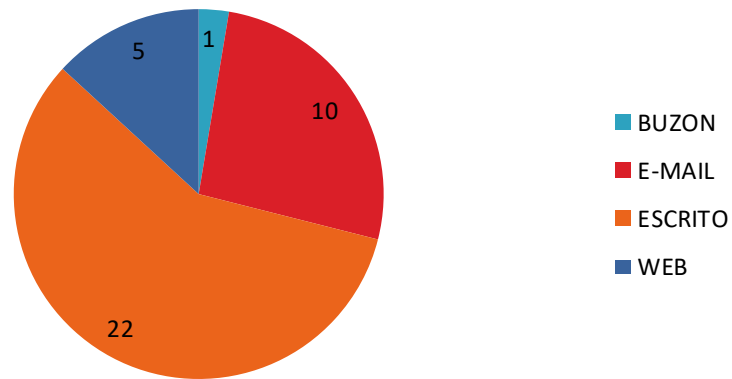
Se recibieron treinta y ocho (38) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail diez (10), por el canal web cinco (5), buzón uno (1), y veintidós (22) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita", las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
BUZON	1	2,60%
E-MAIL	10	26,68%
ESCRITO	22	57,42%
WEB	5	13,30%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>



## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

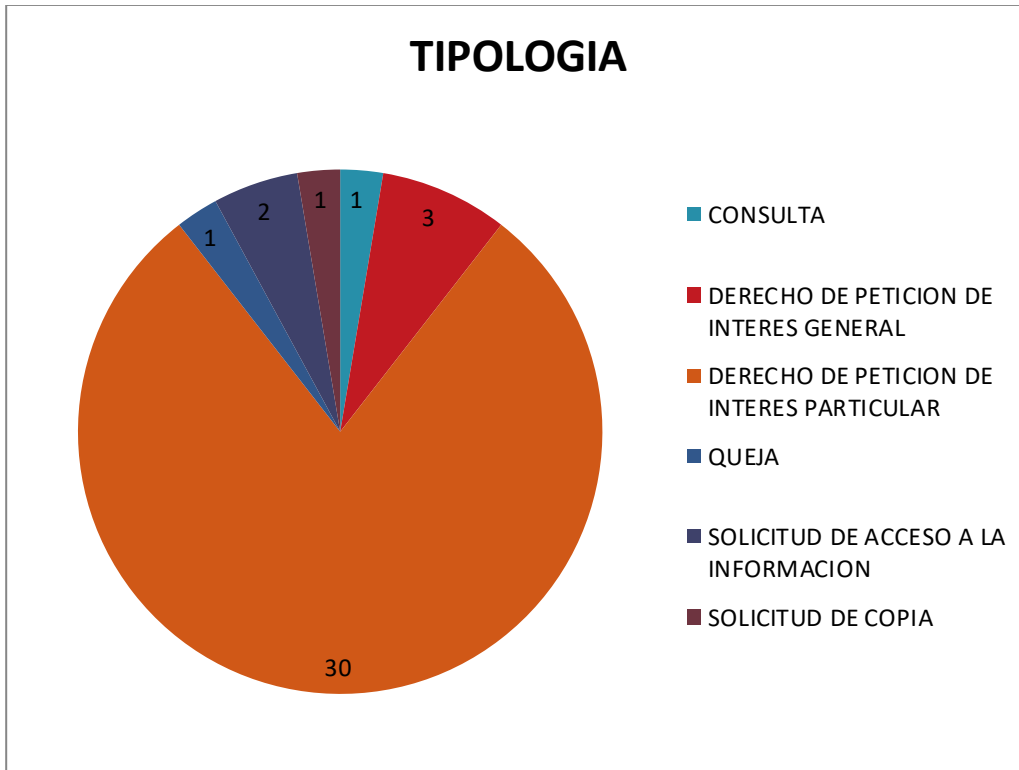


### Análisis

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

### 3. TIPOLOGIA

TIPOLOGIA	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	1	2,62%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	7,77%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	79,21%
QUEJA	1	2,60%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	5,12%
SOLICITUD DE COPIA	1	2,68%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

La tipología que más se presentó fue el derecho de petición de interés particular.

**4. SUBTEMAS**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS	5	11,63%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	4,81%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS	7	16,13%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS	22	51,02%
CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	2	4,63%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	1	2,18%
TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS	3	7,14%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2,45%
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:** El subtema que más se presentó fue el Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos.

#### 5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
CATASTRO	1	25,84%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25,23%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	48,93%
<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. VEEDURÍAS CIUDADANAS

##### VEEDURIAS CIUDADANAS

2493542019

DERECHO DE PETICION PROYECTO ALAMEDA ENTRE PARQUES

**Total general**      **1**

#### 7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
Dirección Comercial	1	1	2
Dirección de Gestión Contractual	2		2
Dirección de Predios	5	1	6
Gerencia de Vivienda	3	3	6
Oficina de Gestión Social		1	1
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	1		1
Subgerencia de Gestión Corporativa	3	5	8
Subgerencia de Gestión Urbana	2	4	6
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	3	8	11
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>43</b>



Análisis: Durante el mes de octubre se recibieron 38 peticiones de las cuales se dio respuesta definitiva a veinte (20) peticiones, del mes de septiembre se cerraron veintitrés (23) requerimientos, los cuales se encontraban dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

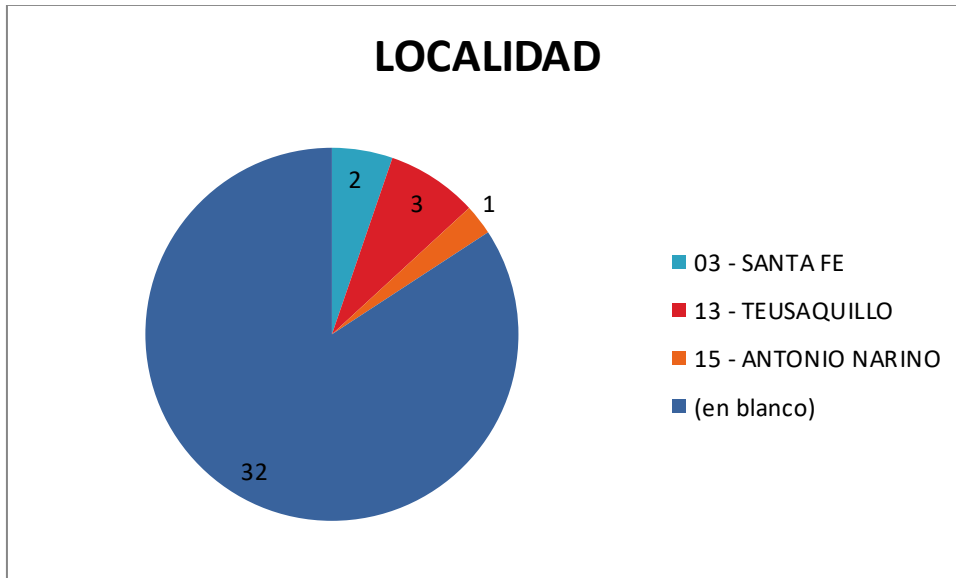
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Dirección Comercial			5				5
Dirección de Gestión Contractual			7			8	7,5
Dirección de Predios			13,67				13,67
Gerencia de Vivienda			13,20			12	13
Oficina de Gestión Social			18,00				18
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos			14,00				14
Subgerencia de Gestión Corporativa			6,86	6			6,75
Subgerencia de Gestión Urbana		2	7			7	5,33
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	29	8,33	7,6		11	9	10,18
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>5,8</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>8,33</b>	<b>9,65</b>

#### Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió en el mes de octubre.

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

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
03 - SANTA FE	2	5,14%
13 - TEUSAQUILLO	3	7,79%
15 - ANTONIO NARIÑO	1	2,59%
(en blanco)	32	84,48%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis:**

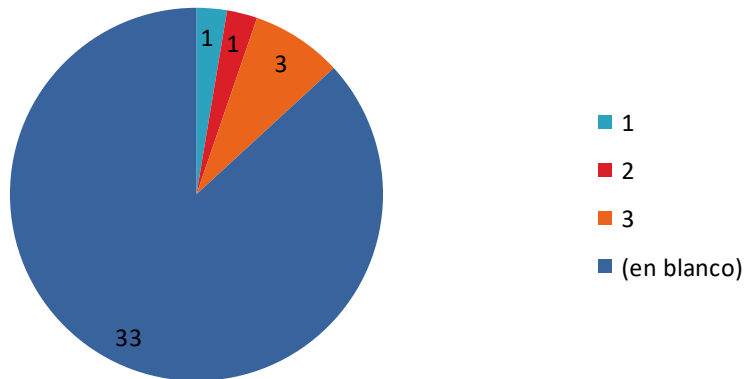
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 15,52% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajó el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

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

ESTRATO	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	2,62%
2	1	2,52%
3	3	7,71%
(en blanco)	33	87,15%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>



## ESTRATO



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 12,85% de los petionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3

TIPO DE REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Jurídica	2	5,19%
Natural	34	89,55%
(en blanco)	2	5,25%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>





**Análisis:**

Para este periodo el 89,55% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y cuatro (34) requerimientos, el 5,19 (2) requerimientos por personas jurídicas, el 5,25% ingresaron como anónimos.

**11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Identificado	36	94,74
Anónimo	2	5,25
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Para el mes de octubre se registraron 38 derechos de petición, de los cuales se respondió el 52,63%, quedando pendiente el 47,37%, 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 45 en el mes de septiembre a 38 en el mes de octubre, ya que no hubo tantas solicitudes de información sobre Proyectos



de vivienda, porque al no quedar aprobado el POT la ciudadanía está a la expectativa de lo que va a pasar con los Proyectos.

- 4 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades

Se recibió una queja:

- Se refería a la atención que brinda la recepcionista, a la cual la Subgerencia de Gestión Corporativa dio respuesta e hizo la observación a la recepcionista.

Se recibió un reclamo:

Se cerró por no competencia de la Entidad ya que la entidad competente ya lo tenía asignado.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Oficina de Gestión Social 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 octubre fue de 9,65 días, comparado con el mes anterior subió el promedio.