



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

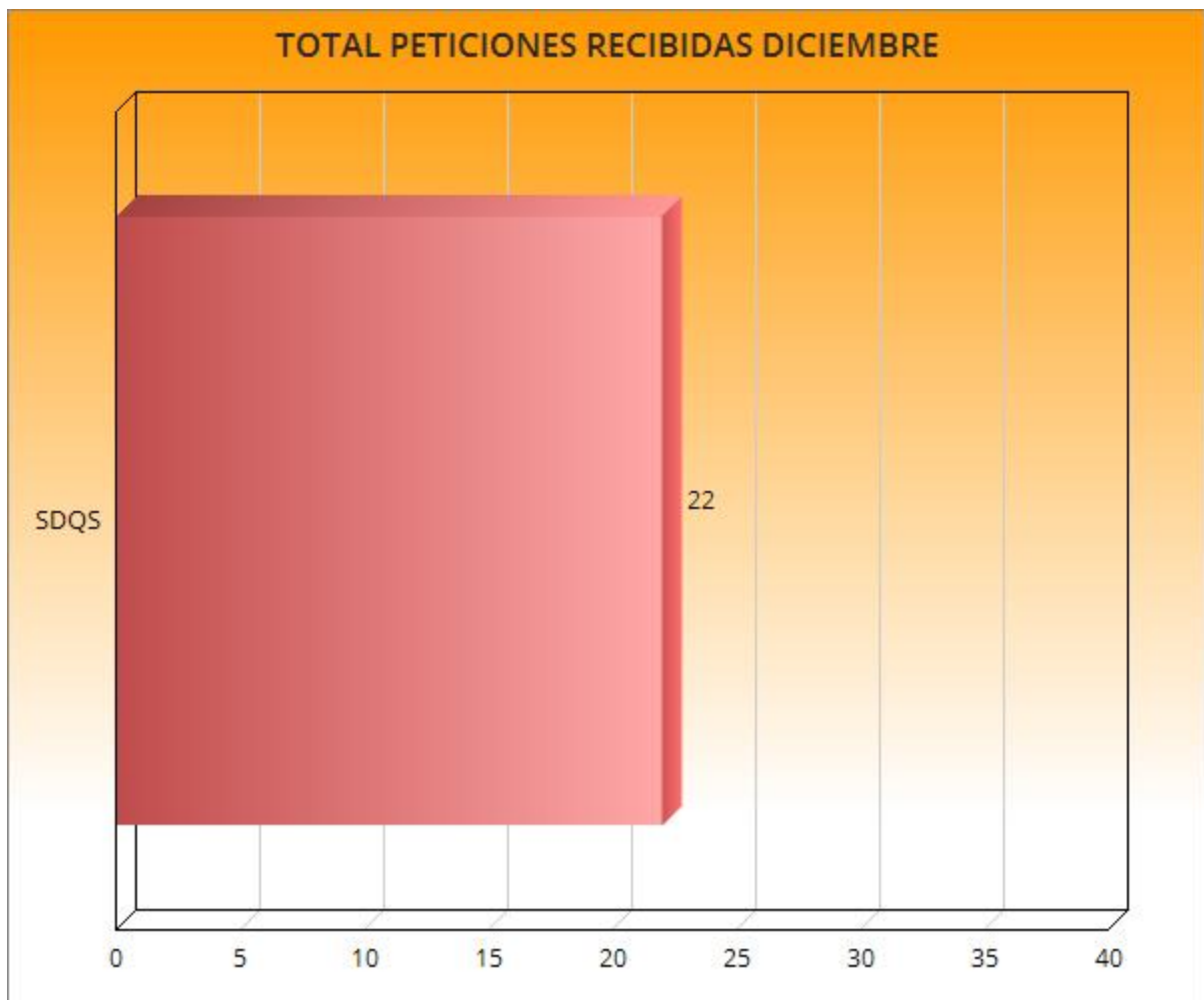
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2018

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS DICIEMBRE DE 2018



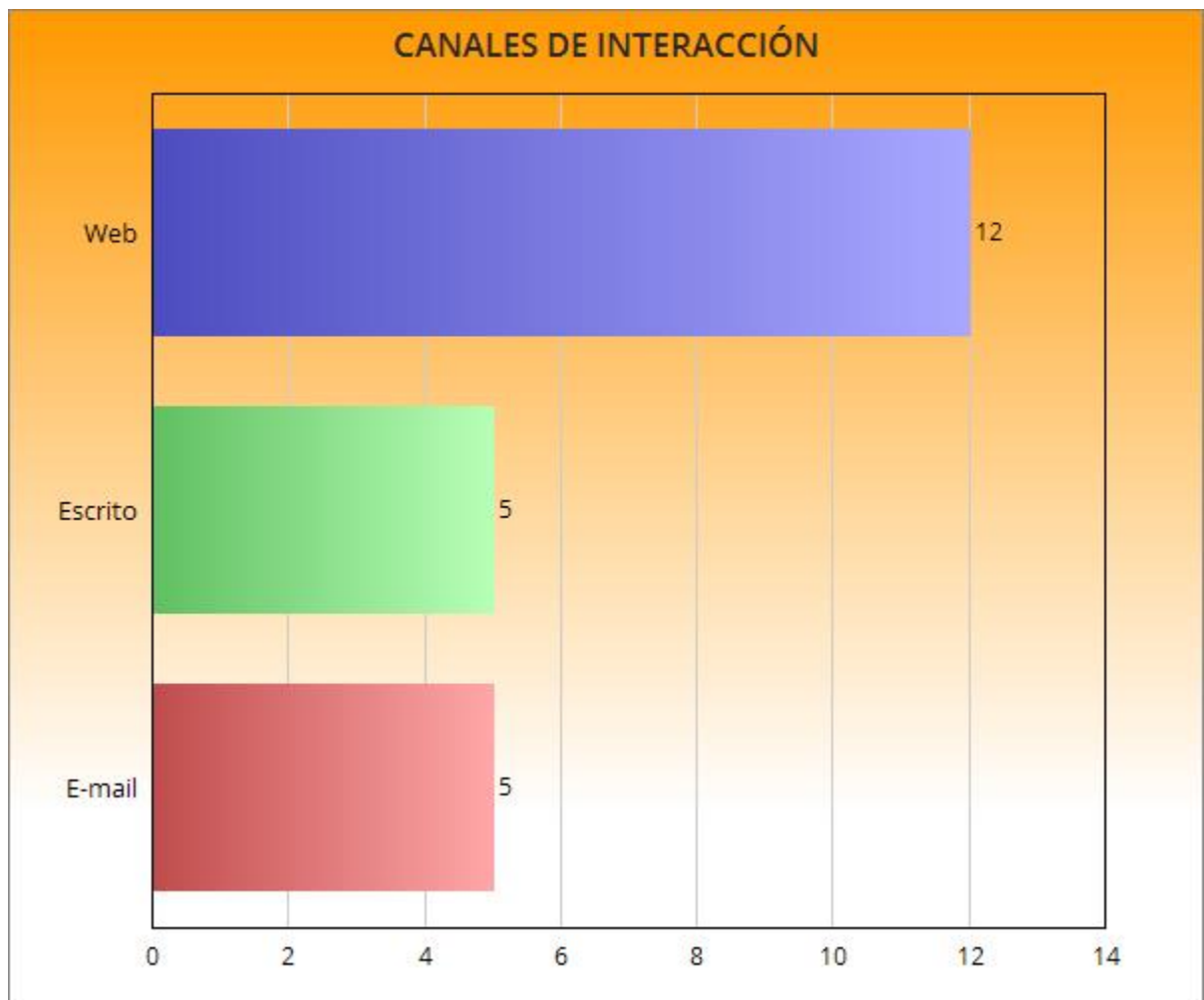
Análisis

Se recibieron veintidós (22) peticiones de las cuales ingresaron por el canal web doce (12), por E-mail cinco (5), y cinco (5) 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	%
Escrito	5	22,7%
E-mail	5	22,7%
Web	12	54,5%
Total	22	100%

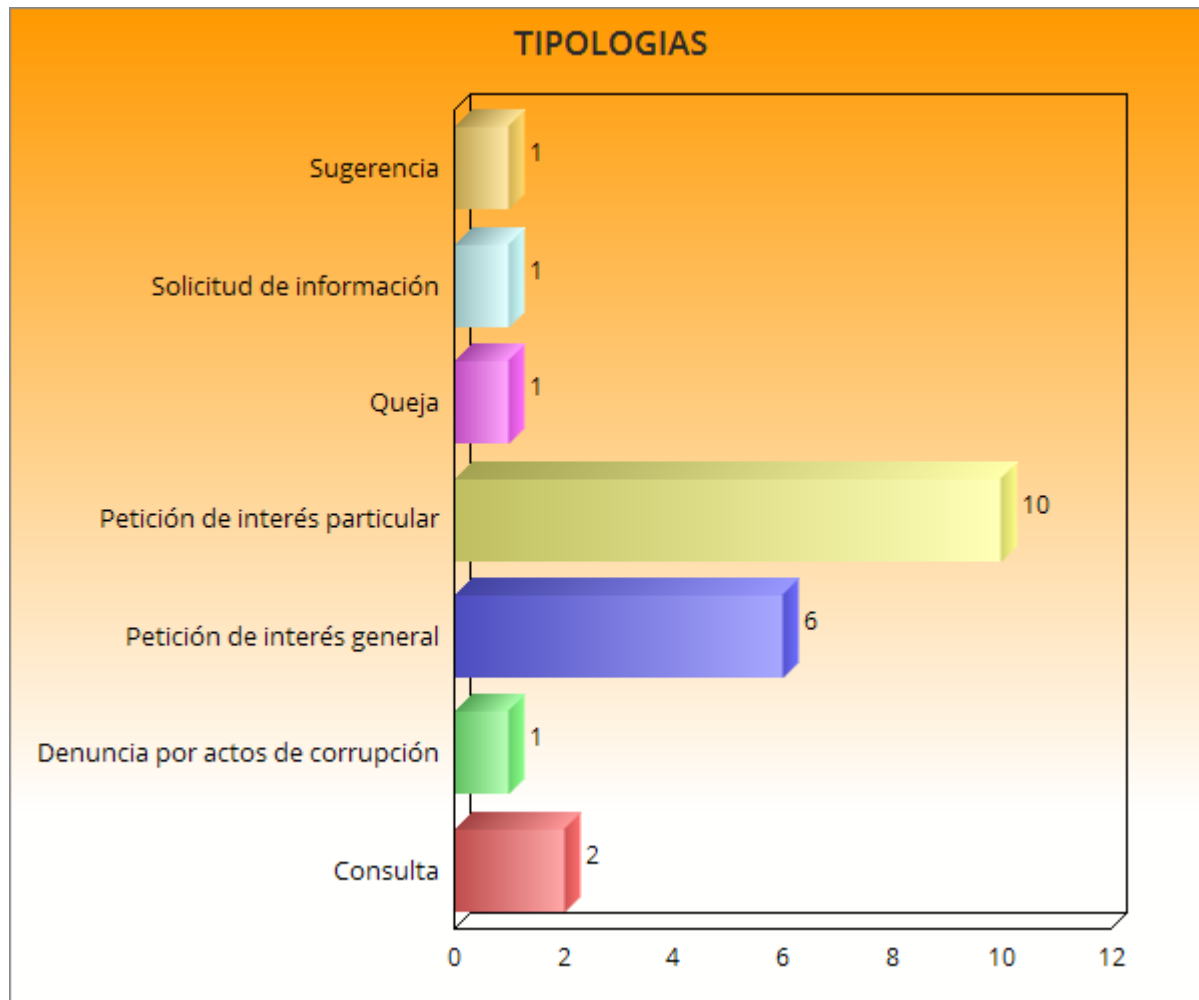




Análisis

El canal web representa el 54,5 del total de peticiones registradas en el mes de diciembre, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	2	9,09%
Denuncia por actos de corrupción	1	4,55%
Petición interés general	6	27,27%
Petición interés particular	10	45,45%
Queja	1	4,55%
Solicitud de información	1	4,55%
Sugerencia	1	4,55%
TOTAL	22	100%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 45,45% 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 un 27,27%, la consulta con un 9,09%, la Denuncia por actos de corrupción 4,55%, esta fue trasladada a la Secretaria de Planeación por competencia, Queja 4,55% se trasladó por competencia a Transmilenio, el resto de tipologías: solicitud de acceso a la información y sugerencia 4,55% respectivamente.

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de Predios	2	9,09%
Atención y servicio a la ciudadanía	3	13,64%
Banco de Programas y Proyectos	8	36,36%
Gestión Jurídica	2	9,09%
Obras de Urbanismo	1	4,55%
Proceso de compra y adquisición de predios	1	4,55%
Traslado por no competencia	5	22,73%
Total	22	100%



Análisis: Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 36,36%, esto se debe en su mayoría a solicitudes de información sobre los Proyectos de la entidad.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	13,64%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	4,55%
TRANSMILENIO	1	4,55%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	5	22,73%

* De las 22 PQRS recibidas, 5 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que corresponde a un 22,73% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo. Comparado con el mes de noviembre bajo 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	0	0%
GERENCIA DE VIVIENDA	4	2	9,09%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	4,55%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	3	2	9,09%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	13,64%
SECRETARIA PLANEACIÓN	1	1	4,55%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	4,55%



SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3	2	9,09%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	3	1	4,55%
TRANSMILENIO	1	1	4,55%
TOTAL	22	14	63,66%

Análisis: Durante el mes de diciembre se recibieron 22 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 14 es decir el 63,66%, quedando pendiente el 36,34% 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 PREDIOS	1	1	2,27%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	2,27%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2,27%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	32	32	72,73
SUBG. GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	2,27
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	2	2	4,55
SUBG. DE GESTIÓN URBANA	6	6	13,64%
TOTAL	44	44	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 58 requerimientos, de las cuales 14 peticiones corresponden al mes de diciembre y 44 peticiones al mes de noviembre de 2018, cerrando el 100% de las peticiones que ingresaron 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	# Denuncia por actos de corrupción	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerecias
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10 días		15 días	15 días	30 días	15 días	15 días	10 días	15 días
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	-	-	-	1	-	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	1	1	2	-	-
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-	-	-	1	-	-
OFC. DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	1	2	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	-	-	1	1	1	-	-
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	-	1	-	-	-	-	-	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBG.DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	-	1	-	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	-	-	-	-	-	1	-	1
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	2	1	-	-
TRANSMILENIO	-	-	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL	1	1	-	1	2	6	10	-	1

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



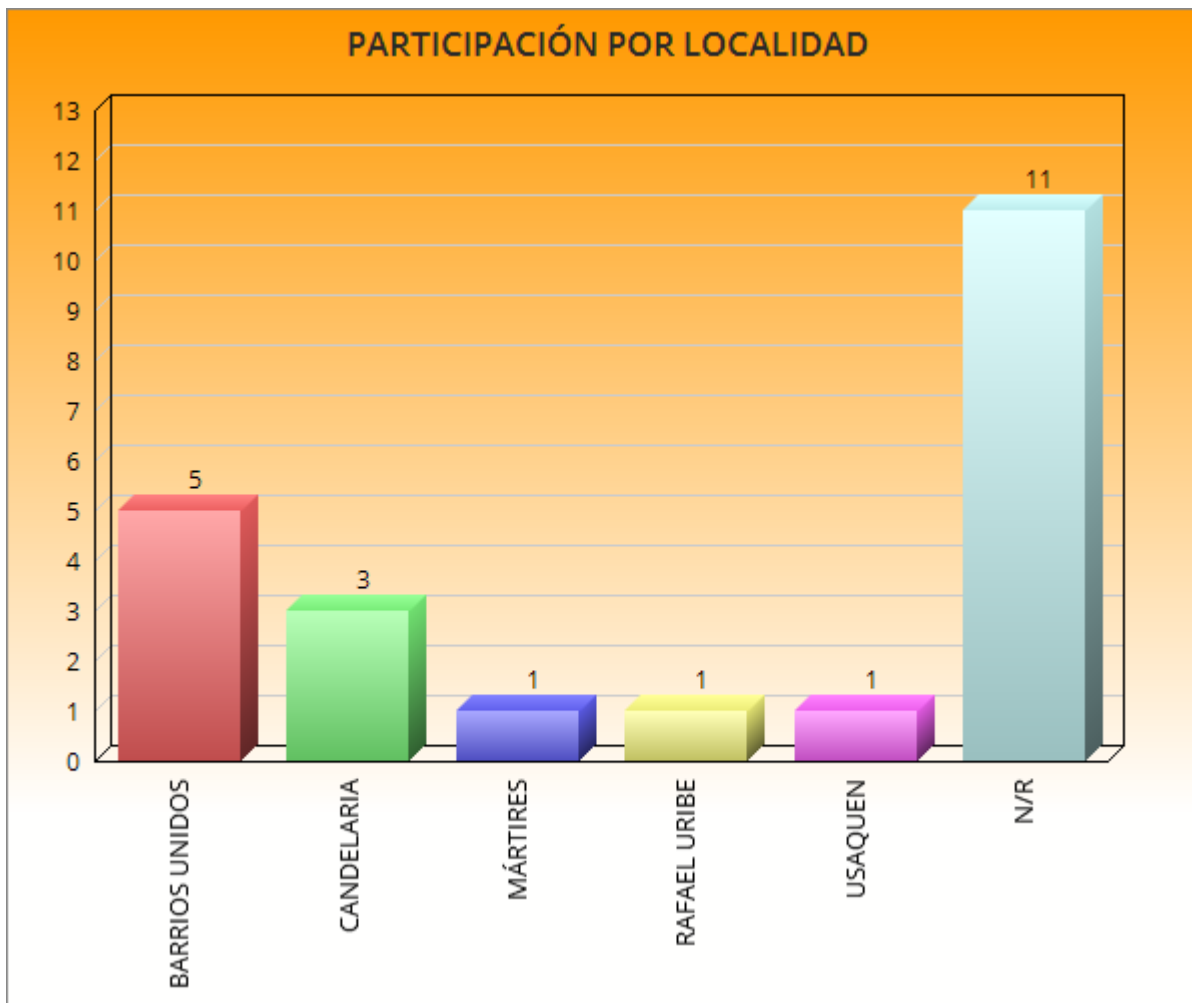
DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	7
GERENCIA DE VIVIENDA	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	9
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	7
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	11
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	5
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	9

Análisis:

- El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre fue de 8 días. se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia de Gestión Corporativa once (11) días y la Gerencia de Vivienda con diez (10) días.



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



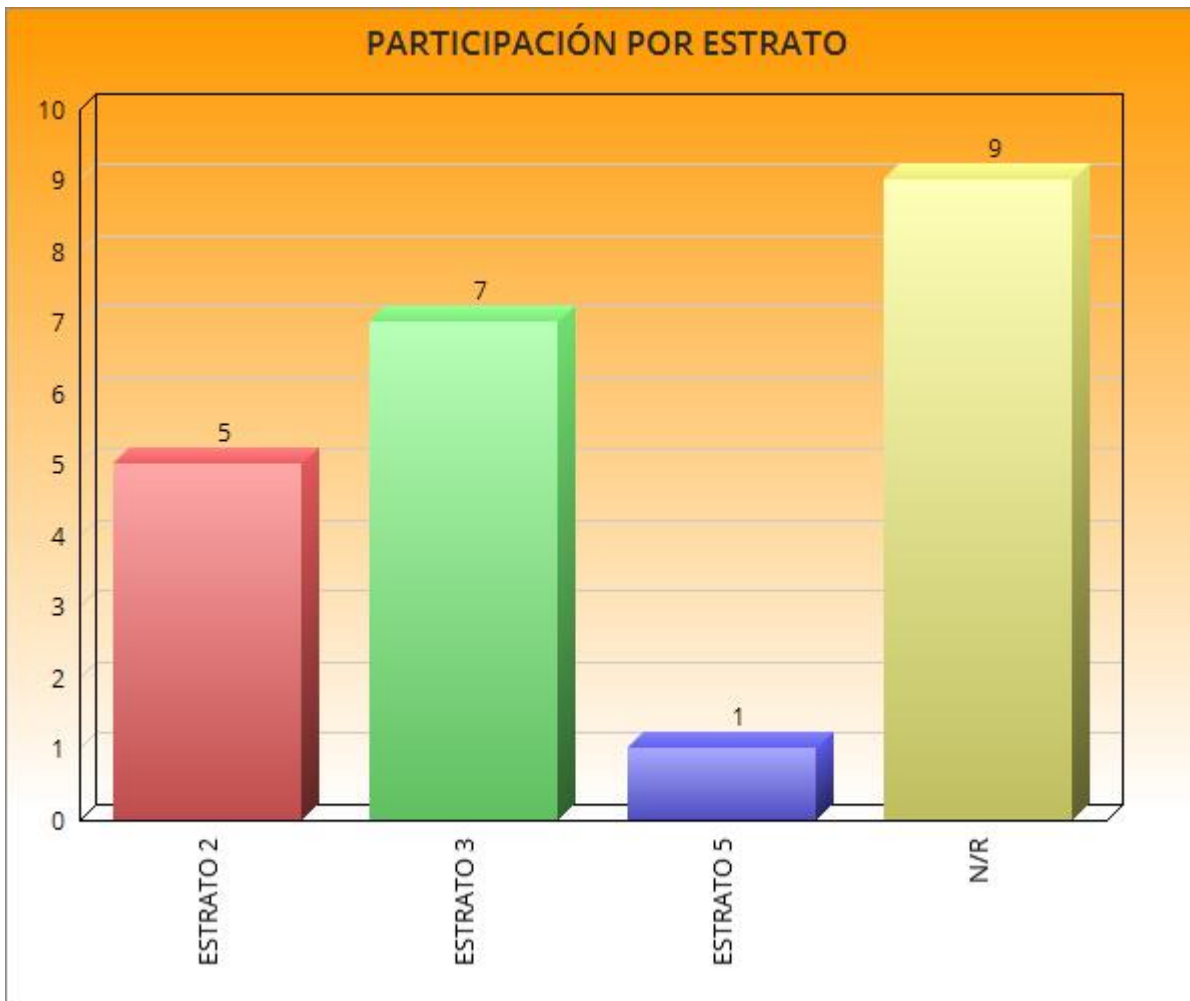
* N/R No registro Localidad

Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 50% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con los meses anteriores subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.



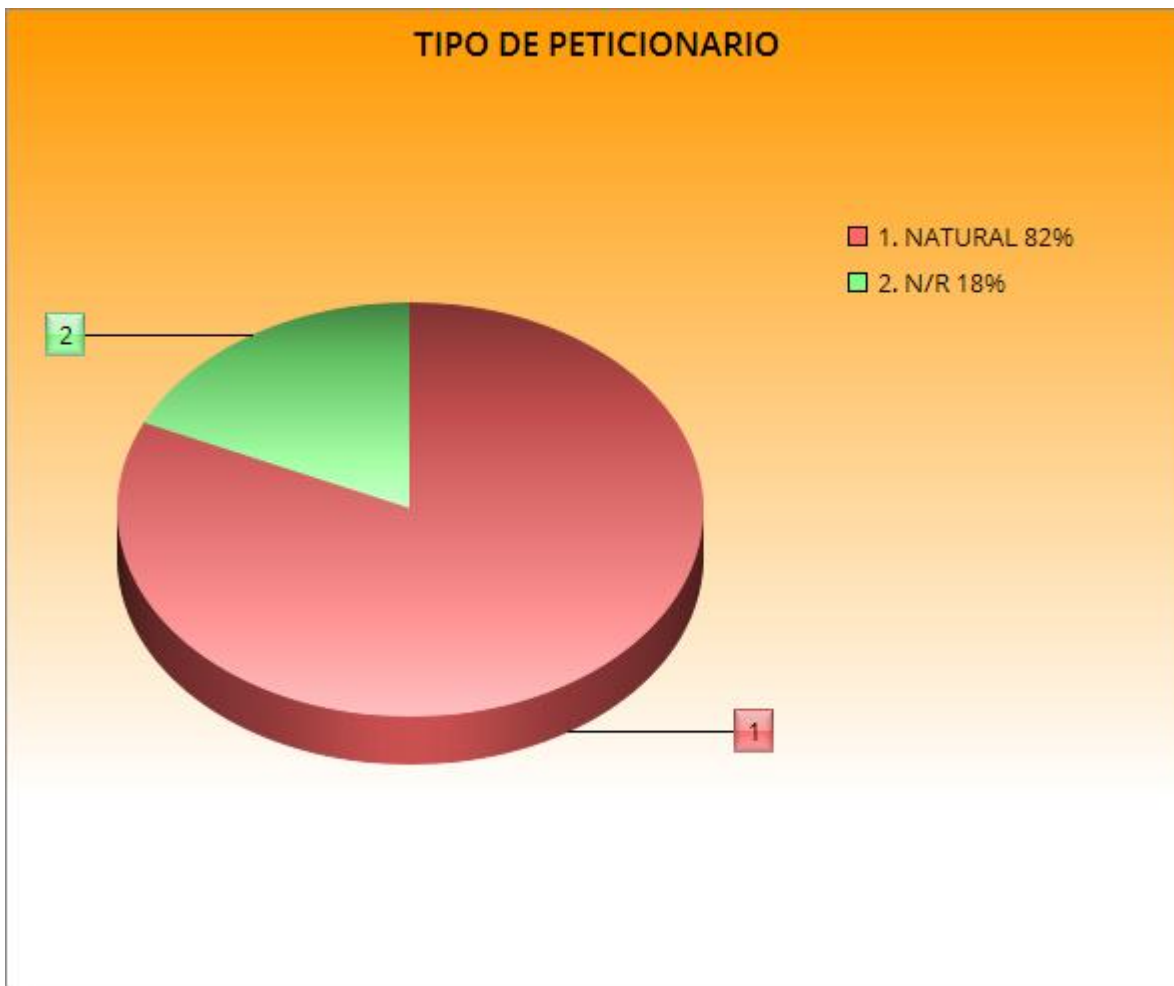
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



ESTRATO	No. peticiones
2	5
3	7
5	1
N/R	9



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 59,09% 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 82% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales dieciocho (18) requerimientos y el 18% cuatro (4) requerimientos ingresaron como anónimos.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	18	81,82%
Anónimo	4	18,18%
TOTAL	22	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 81,82% corresponde a ciudadanos identificados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 22 derechos de petición, de los cuales se respondió el 63,66%, quedando pendiente el 36,34%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- El 22,73% 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 bajo el número de traslados a otras entidades.
- La denuncia por actos de corrupción fue trasladada a la Secretaría de Planeación por competencia
- La Queja era contra una funcionaria de Transmilenio por tal razón fue trasladada por competencia.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, 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 ocho días.
- Se invita a los usuarios del sistema “Bogotá Te Escucha” para que se inscriban y asistan a las capacitaciones programadas por la Alcaldía para el Uso eficiente del SDQS.



EMPRESA DE
RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ
Transformamos ciudad

