



## EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

### OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME PQRS FEBRERO DE 2017

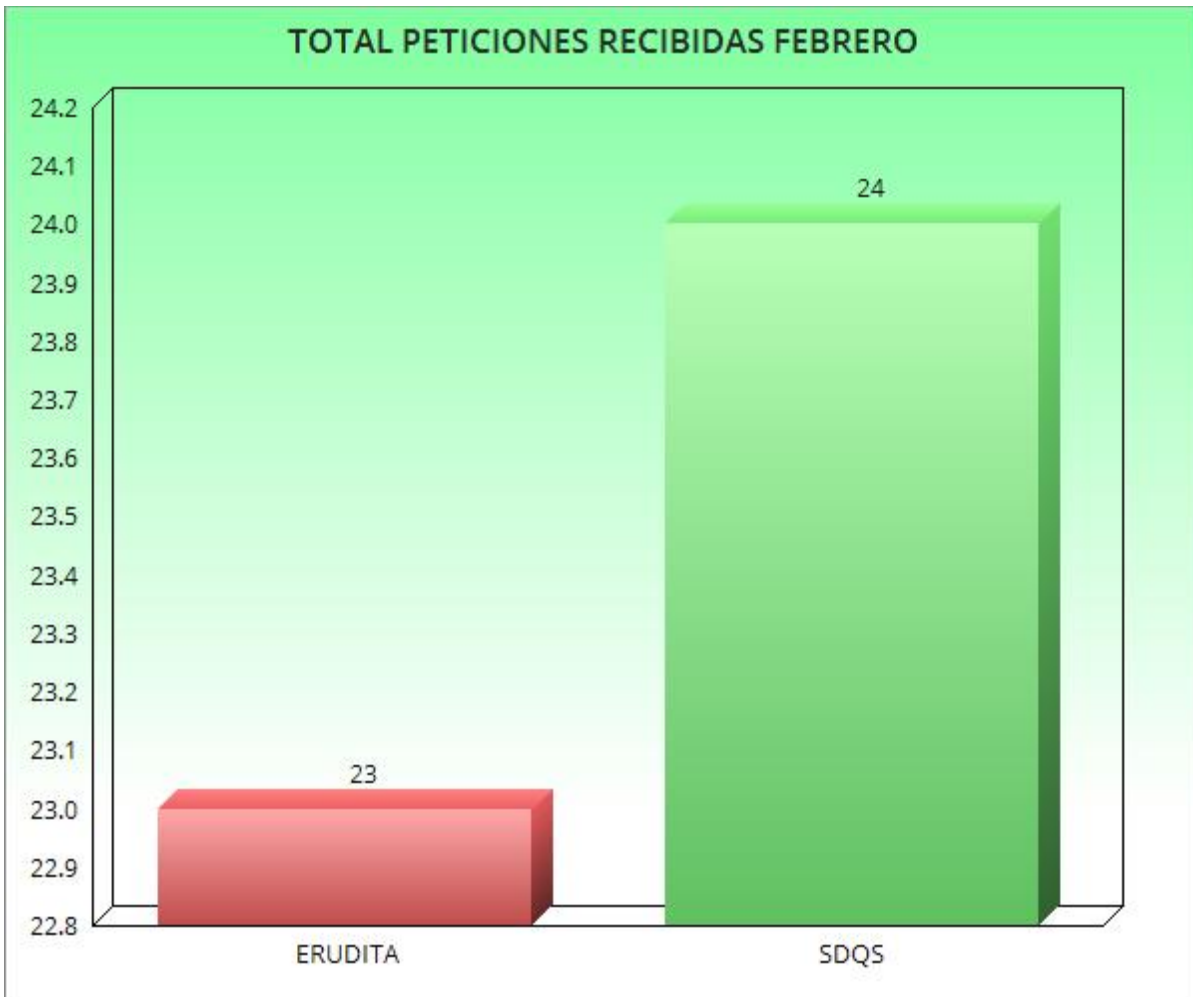
BOGOTÁ, D.C.

Autopista Norte No. 97 - 70, pisos 3 y 4  
Edificio Porto 100  
PBX: 359 94 94  
Línea 195 Bogotá D.C.  
Código Postal: 110221  
[www.eru.gov.co](http://www.eru.gov.co)





## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS FEBRERO DE 2017

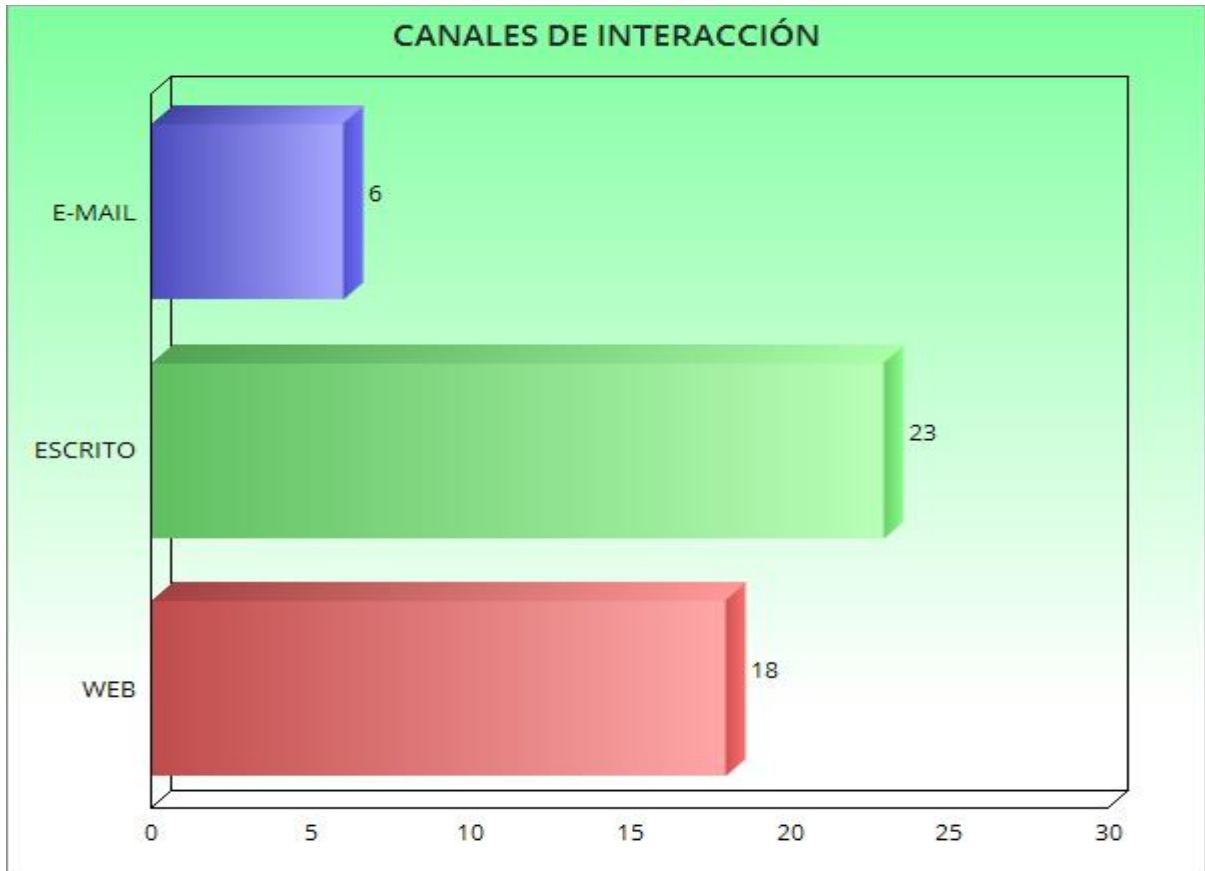


### Análisis

Se recibieron 47 peticiones de las cuales 6 ingresaron vía e-mail, 18 vía web, 23 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "SDQS".



## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



**Total requerimientos 47**

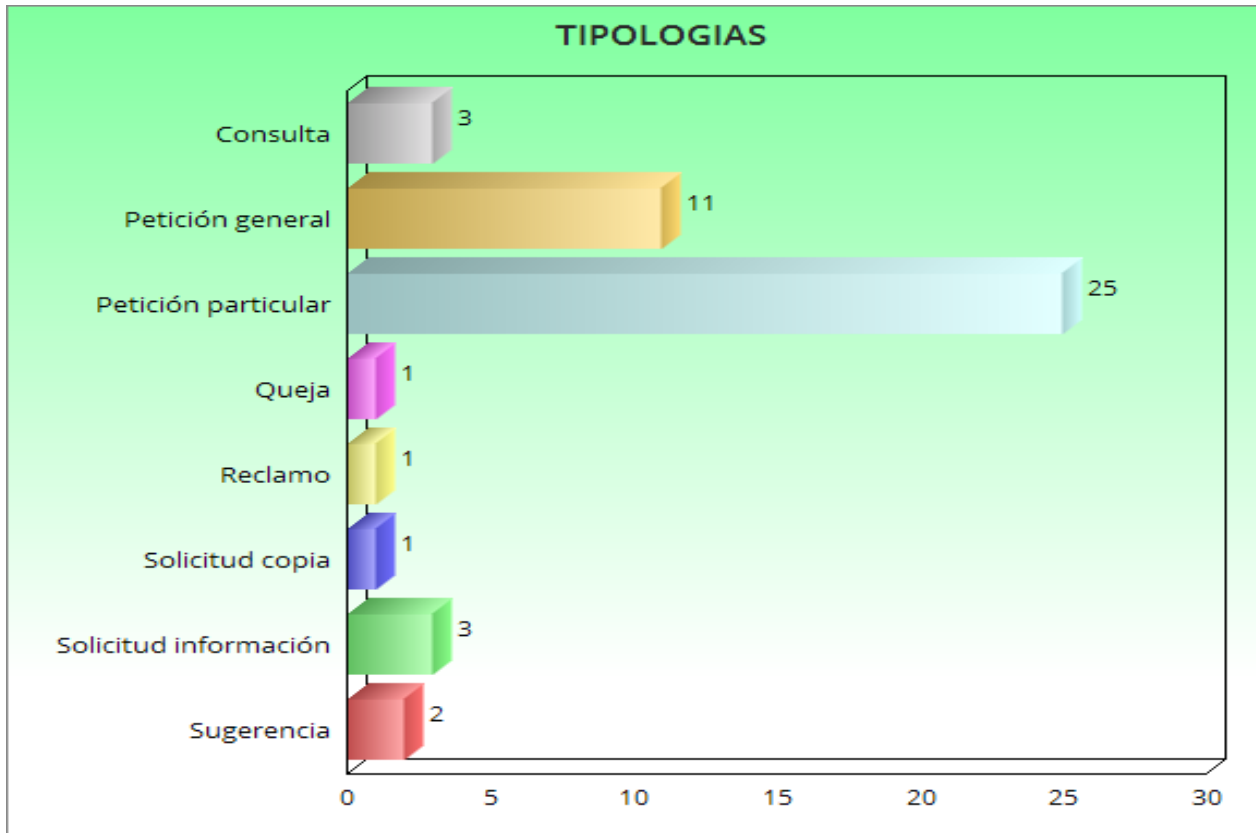
E-mail	6	12,77%
Escrito	23	48,94%
Web	18	38,30%
Total	47	100%

### **Análisis**

El “Canal escrito”, representa el 48,94 % del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal web con 38,30%.



### 3. TIPOLOGIAS



TIPOLOGIA	RECIBIDOS	%
Consulta	3	6,38%
Petición de interés general	11	23,40
Petición de interés particular	25	53,19%
Queja	1	2,13%
Reclamo	1	2,13%
Solicitud copia	1	2,13%
Solicitud información	3	6,38%



Sugerencia	2	4,26%
Total	47	100%

#### Análisis:

Del total de requerimientos, las “Peticiónes de interés particular” con un 53,19% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

#### 4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	2	4,26%
Administración del Talento humano	13	27,66%
Atención y servicio a la ciudadanía	3	6,38%
Banco de programas y proyectos	9	19,15%
Gestión de suelo	5	10,64%
Obras de urbanismo	5	10,64%
Temas administrativos y financieros	1	2,13%
Traslado por no competencia	9	19,15%
Total	47	100%

**Análisis:** Para este periodo el subtema “Administración del talento Humano” con 13 peticiones es el más relevante; en donde se resaltan las solicitudes de certificación de contratos



## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DE HABITAT	4	9%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	3	6%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>7</b>	<b>15%</b>

## 6. VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la Entidad no se registraron peticiones referentes 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%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	13	1	2%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	3	3	6%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	7	15%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	2%
SECRETARÍA DE HABITAT	4	4	9%



SUBGERENCIA DESARROLLO PROYECTOS	1	1	2% <sup>4</sup>
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	2%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	5	4	9%
SUBGERENCIA JURÍDICA	8	3	6%
TOTAL	47	27	57%

#### PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCION COMERCIAL	2	2	13%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	1	7%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3	3	20%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	7%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	3	3	20%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	7%
SUBGERENCIA JURÍDICA	4	4	27%
TOTAL	15	15	100,00%

**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 32 requerimientos, de los cuales 17 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 15 peticiones que llegaron en el periodo anterior.



De los 47 requerimientos recibidos en el periodo actual se gestionó el 57%

## 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. El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de febrero fue de 9 días

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Solicitud de información	Reclamo	Queja	Consulta	Petición interés General	Sugerencias	Petición interés particular	Solicitud Copia	Denuncia por corrupción
<b>Términos legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	
DIRECCIÓN COMERCIAL					1				
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1			6		2		
OFICINA DE CONTROL INTERNO					1				
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL							13		
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL				1					
TRASLADO IDU					1		2		
TRASLADO SECRETARÍA DE HABITAT			1	1			2		
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA						1			
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS							1		
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2			1	1	1			





SUBGERENCIA JURÍDICA	1				1		5	1	
TOTAL	3	1	1	3	11	2	25	1	
<b>Promedio Tipología</b>	6%	2%	2%	6%	23%	4%	53%	2%	

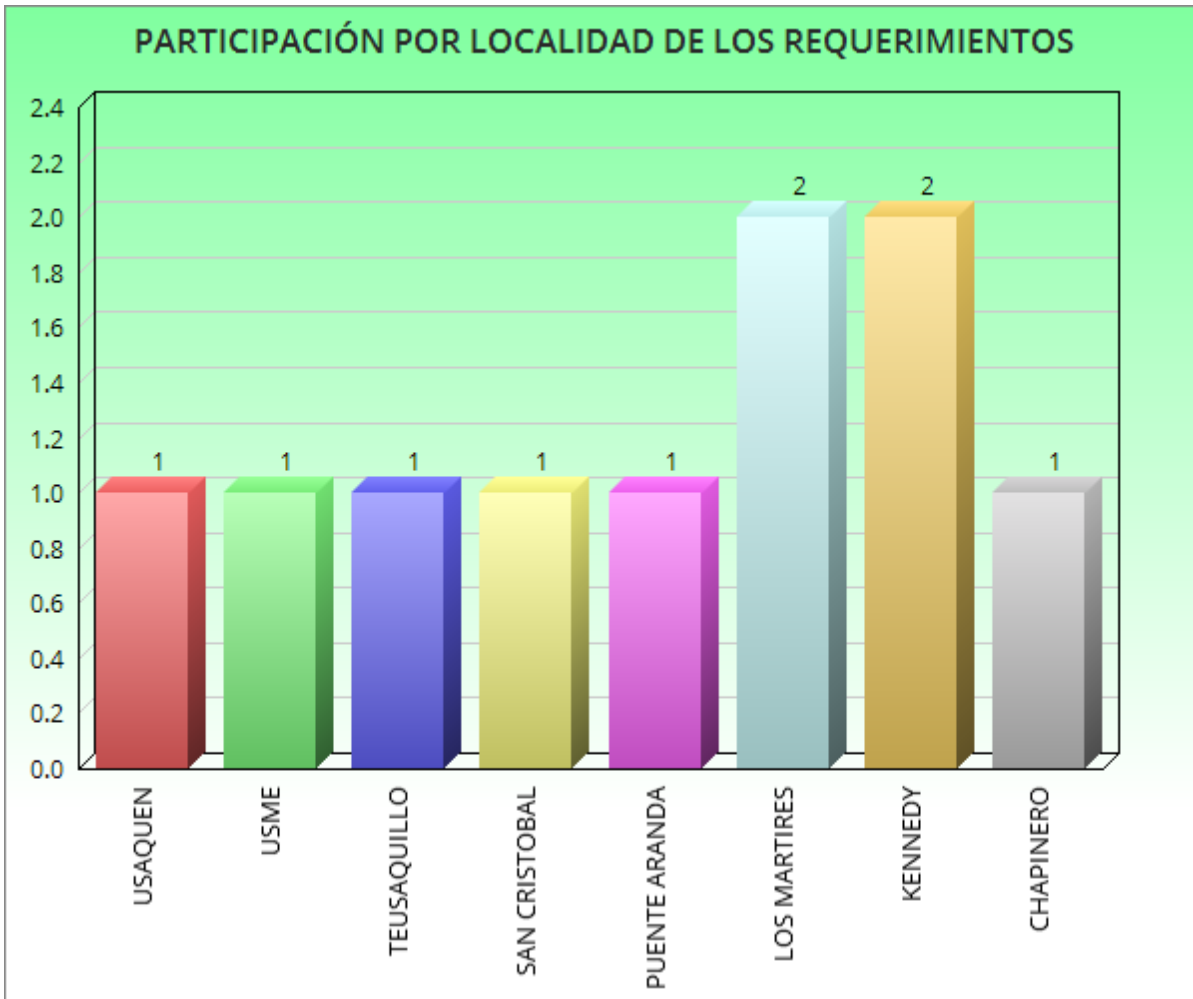
**Análisis:**

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

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCION COMERCIAL	12 días
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	11 días
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	3 días
OFICINA DE CONTROL INTERNO	15 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	8 días
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	3 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	16 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	4 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	11 días



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

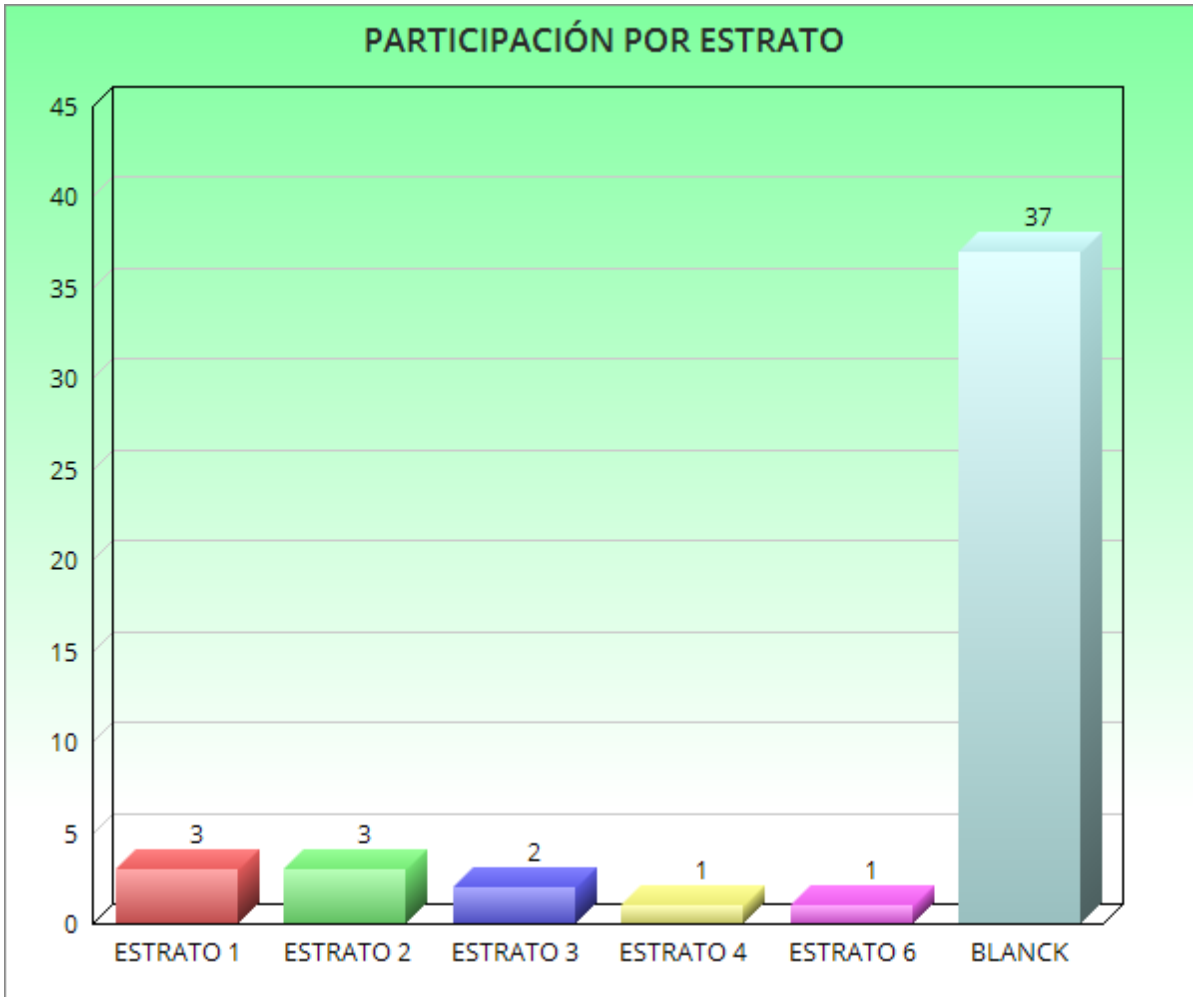


#### ANALISIS:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de Kennedy, y Los Mártires están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS en la entidad.



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

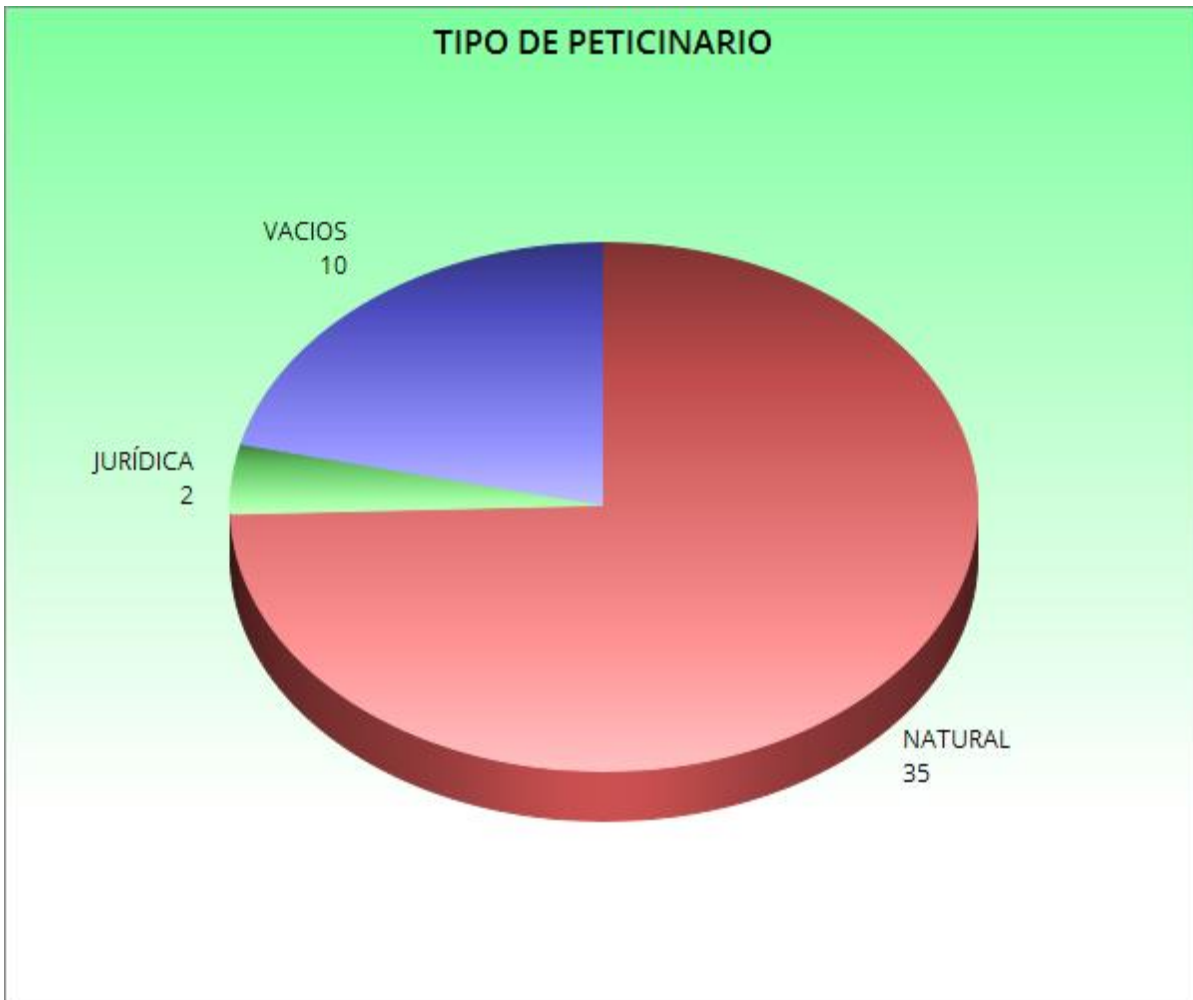


ESTRATO	No. PETICIONES
1	3
2	3
3	2
4	1
6	1
Blank	37



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), se encontró que la mayor participación está en el estrato 1 Y 2 con 3 peticionarios cada uno.

### TIPO DE PETICIONARIO



**Analisis:**

El 74% de las peticiones son realizadas por personas naturales lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en febrero de 2017 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada, el 4% por personas jurídicas. El porcentaje restante 21% corresponde a los peticionarios que interponen los requerimientos de manera anónima.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	10	21
Identificado	37	79
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 79% corresponde a ciudadanos identificados y el 21% a ciudadanos anónimos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La información sobre proyectos de vivienda en su gran mayoría es lo que más solicitan los peticionarios, por tal razón al dar respuesta les informamos cual es la competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, en qué estado están los proyectos y le damos traslado a la Entidad competente cuando así se requiere.