



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

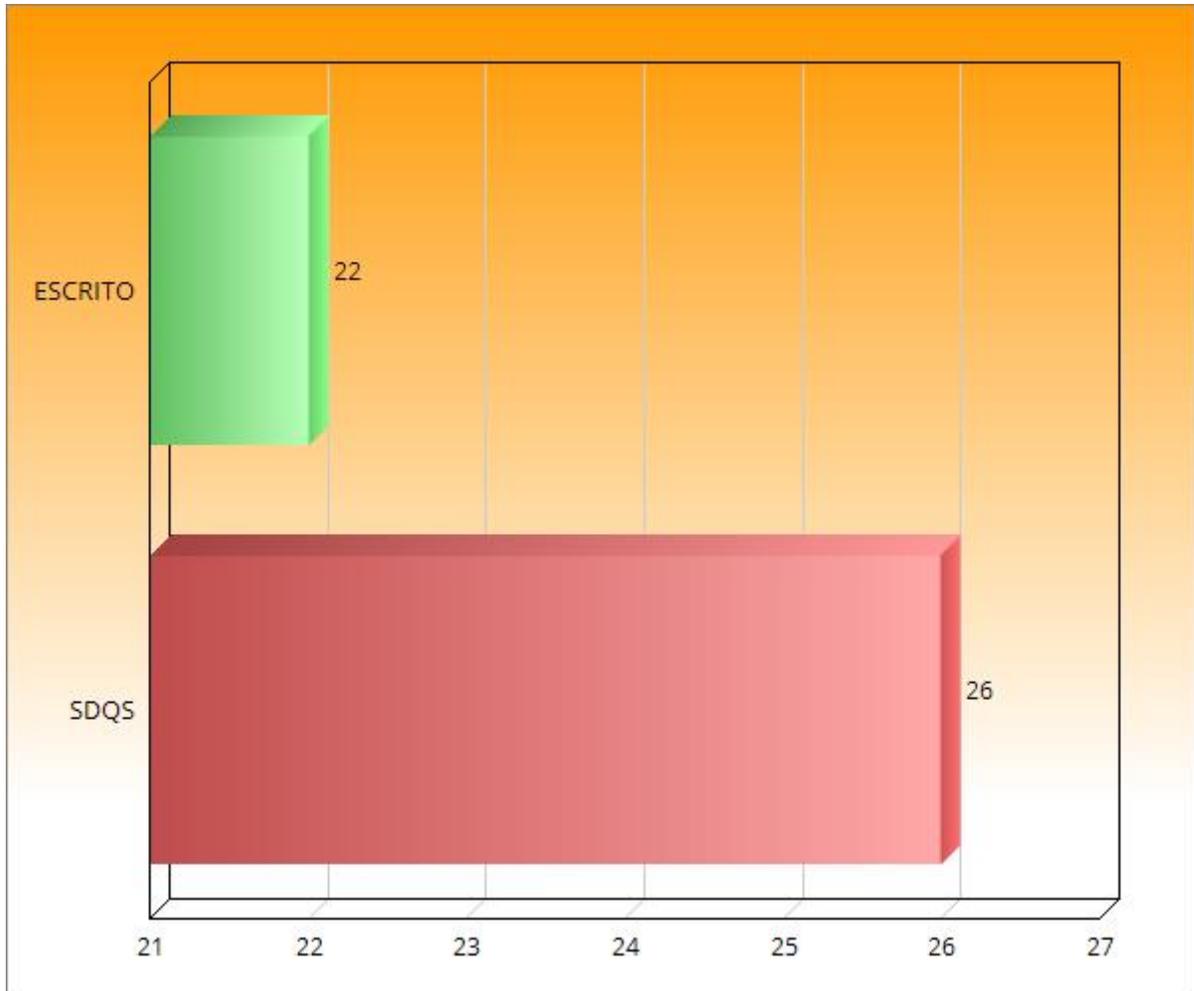
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MAYO DE 2018

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MAYO DE 2018



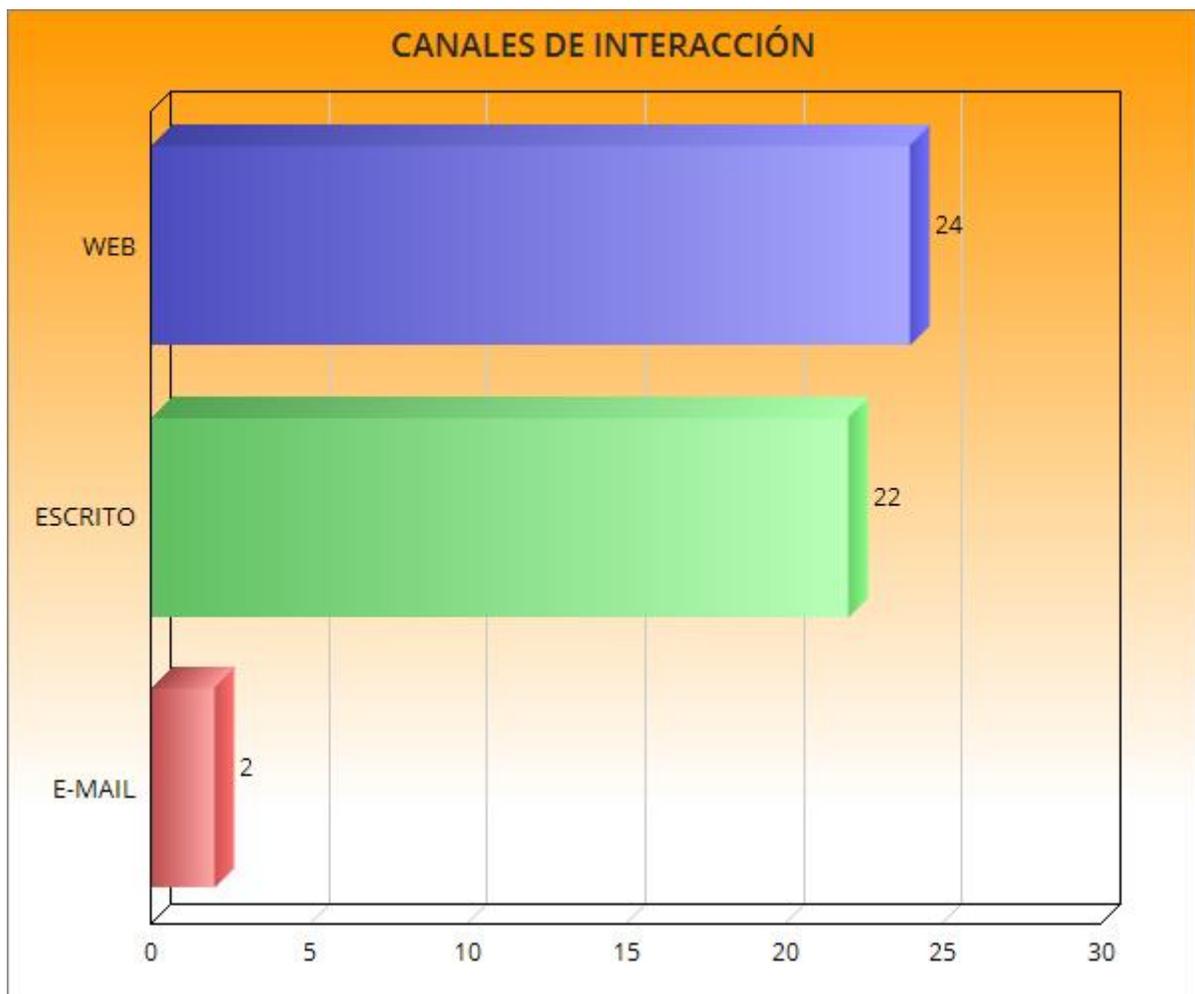
Análisis

Se recibieron 48 peticiones de las cuales 26 ingresaron por los canales e-mail y web, 22 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
Escrito	22	45,83%
E-mail	2	4,17%
Web	24	50%
Total	48	100%

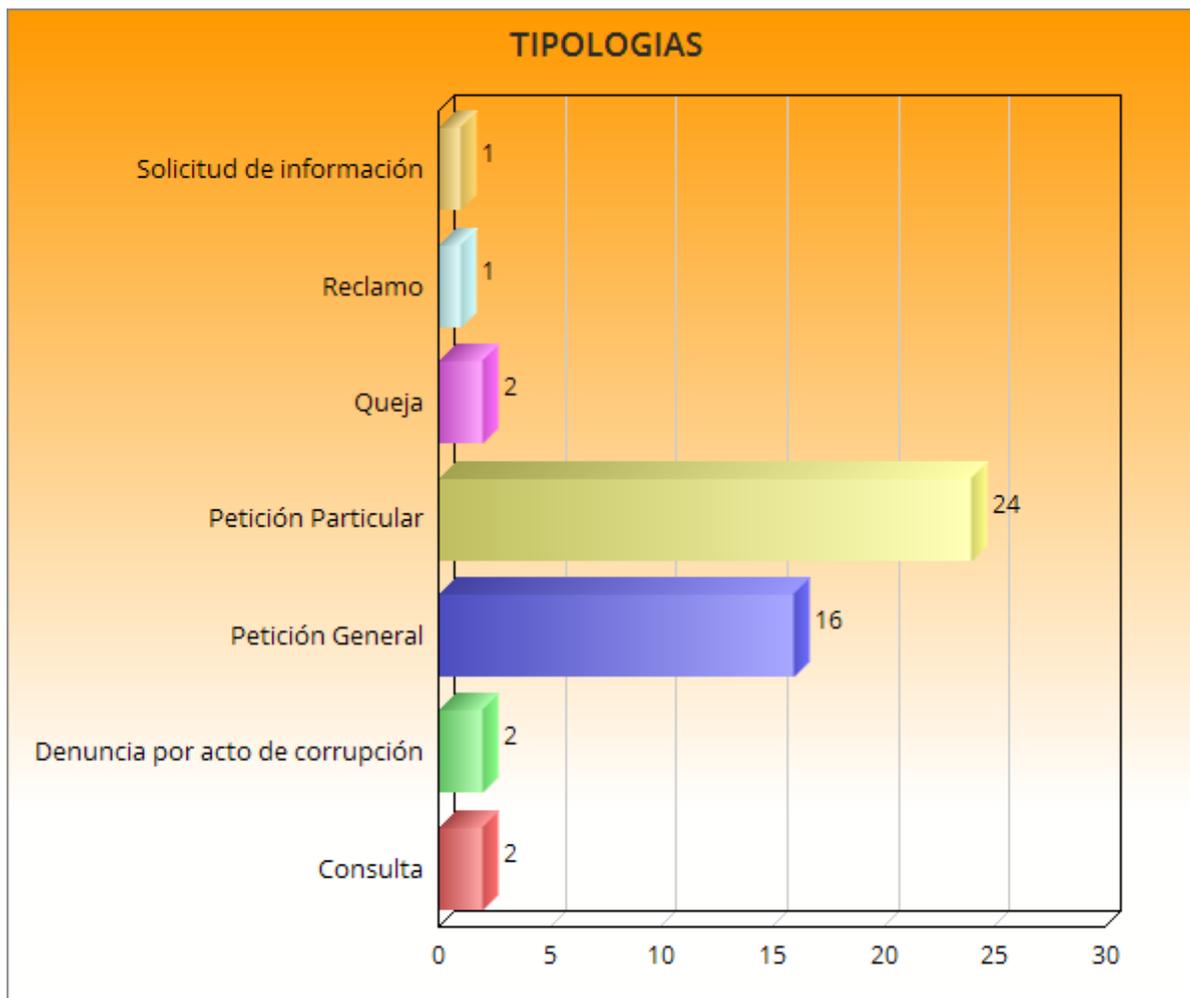




Análisis

El canal web representa el 50% del total de peticiones registradas en el mes de mayo, al igual que el canal escrito con el 45,83% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	2	4,2%
Denuncia por actos de corrupción	2	4,2%
Petición interés general	16	33,3%
Petición interés particular	24	50,0%
Queja	2	4,2%
Reclamo	1	2,1%
Solicitud información	1	2,1%
TOTAL	48	100%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 50% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, en cuanto a las dos denuncias por actos de corrupción; una se refería a una construcción ilegal, se le pidió aclaración porque no especificaba donde estaba ubicado el predio, el ciudadano no aclaro la petición y fue cerrada en el sistema automáticamente por vencimiento de términos, la segunda el ciudadano la tipifico como denuncia por acto de corrupción, pero es un reclamo por el mal estado en que se encuentran las calles del centro, invadidas de basura, invasión del espacio público, delincuencia e informalidad, en cuanto a las dos quejas una fue trasladada a la Secretaria de Gobierno por competencia y a la otra se le pidió aclaración, el ciudadano no aclaro la petición y fue cerrado en el sistema por vencimiento de términos, el reclamo se trasladó al IDU por competencia.

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de Predios	4	8,3%
Atención y servicio a la ciudadanía	8	16,7%
Banco de Programas y Proyectos	16	33,3%
Banco de tierras	1	2,1%



Gestión Jurídica	3	6,3%
Obras de urbanismo	4	8,3%
Proceso de compra y adquisición de predios	2	4,2%
Temas administrativos y financieros	1	2,08%
Traslado por no competencia	9	18,75%
Total	48	100%

Análisis: Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 33,3% solicitudes en su mayoría sobre los Proyectos el Eden El Descanso y sobre inclusiones en la OPVS.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDU	1	2,08%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	14,58%
UAESP	1	2,08%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	9	18,75%

* De las 48 PQRS recibidas, 9 fueron trasladadas por no competencia, lo que corresponde a un 18,75% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo.

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	2	2	4,2%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	2	4,2%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	4	2	4,2%
GERENCIA DE VIVIENDA	1	0	0%
IDU	1	1	2,1%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	4	4	8,3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	4,2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	7	14,6%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	2,1%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	3	1	2,1%
SUBGERENCIA JURÍDICA	3	1	2,1%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	9	1	2,1%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	8	5	10,4%
UAESP	1	1	2,1%
TOTAL	48	30	62,5%

Análisis: Durante el mes de mayo se recibieron 48 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 30 es decir el 62,5%, quedando pendiente de respuesta el 37,5%



PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN COMERCIAL	1	1	10%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	1	10%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	2	20%
GERENCIA DE VIVIENDA	2	2	20%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	10%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	10%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	1	1	10%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	1	10%
TOTAL	10	10	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 40 requerimientos, de las cuales 30 peticiones corresponden al mes de mayo y 10 peticiones al mes de abril 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	-	-	-	-	-	-	2	-	-
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	-	-	2	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	1	-	3	-	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	-	-	1	-	-
IDU	-	-	1	-	-	-	-	-	-
OFC. ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	1	-	2	1	-	-
OFC. DE CONTROL INTERNO	-	1	-	-	-	1	-	-	-
SEC. DE GOBIERNO	1	-	-	1	-	4	1	-	-
SUBG.DESARROLLO PROYECTOS	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	-	-	-	-	-	8	1	-	-
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	-	3	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	3	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	1	1	6	-	-
UAESP	-	1	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	2	1	2	2	16	24	0	0

Análisis:

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de 7 días.

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

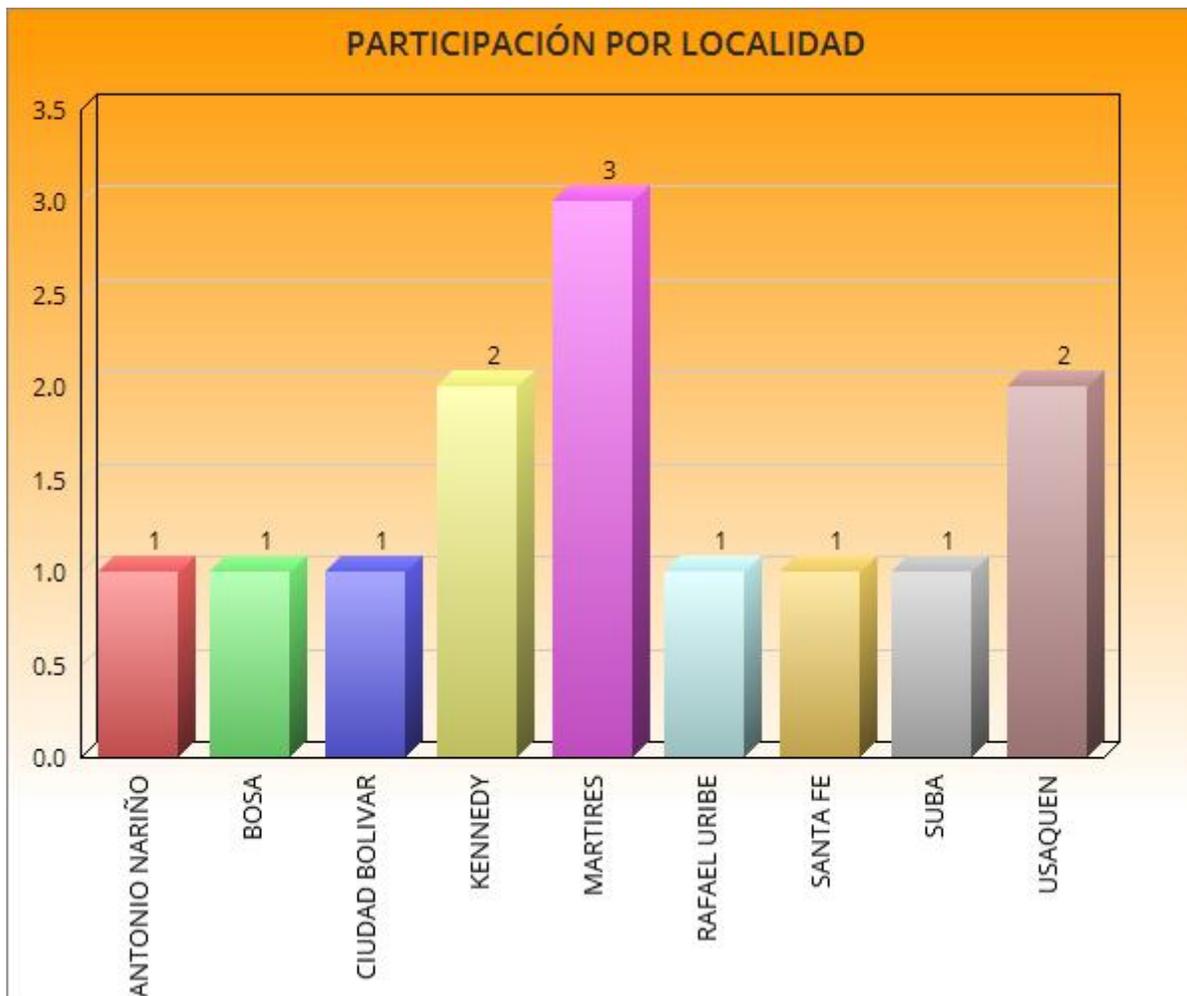


DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	11,5 días
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	10 días
GERENCIA DE VIVIENDA	13 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1 día
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	7 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	9 días
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	13 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	10 días
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	7 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas este periodo fue de 7 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Gerencia de Vivienda y la Subgerencia de Gestión Inmobiliaria con 13 días respectivamente, se recomienda a estas áreas mejorar la oportunidad de las respuestas.



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

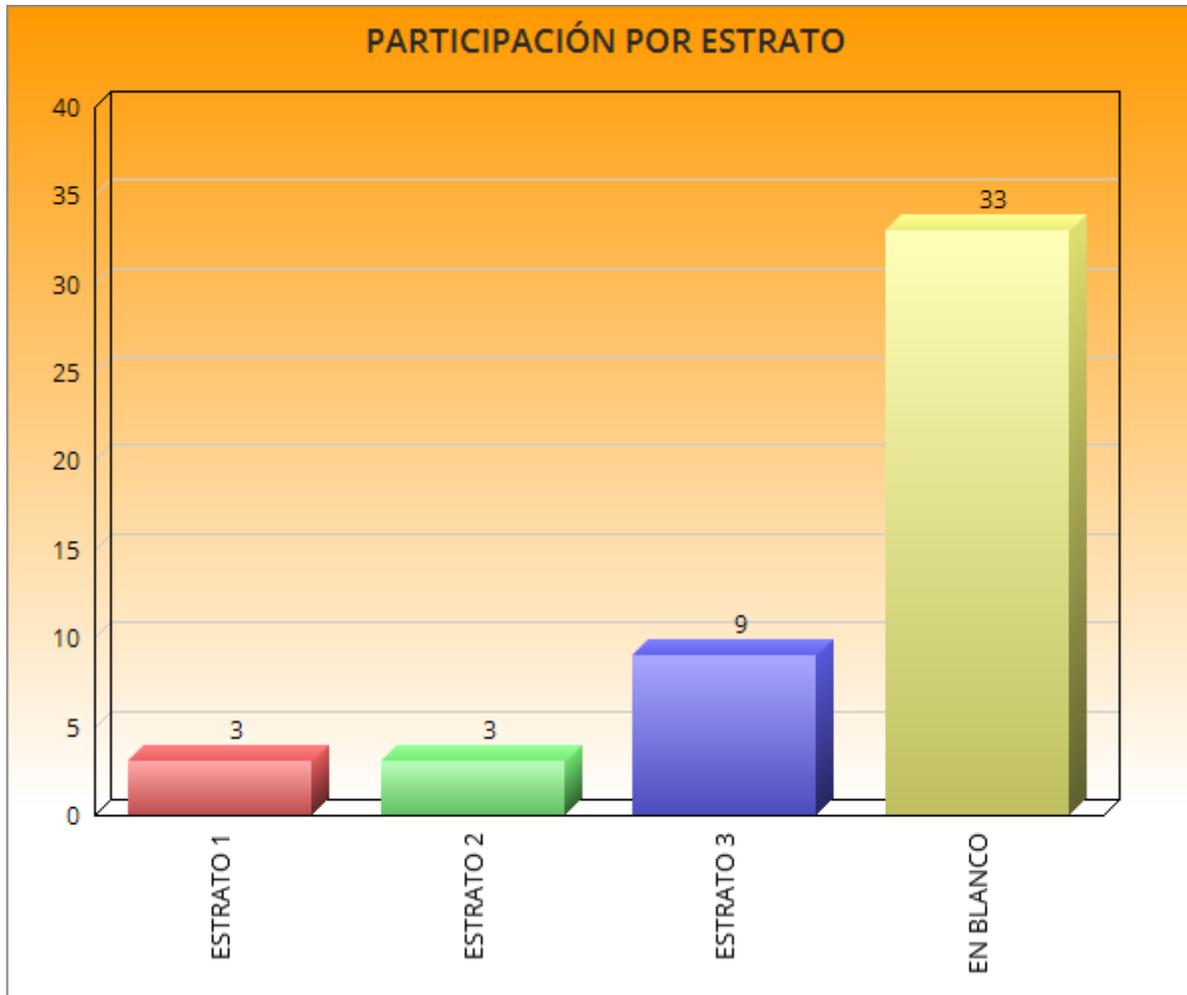


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, solo el 27,08% de los ciudadanos registro la localidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

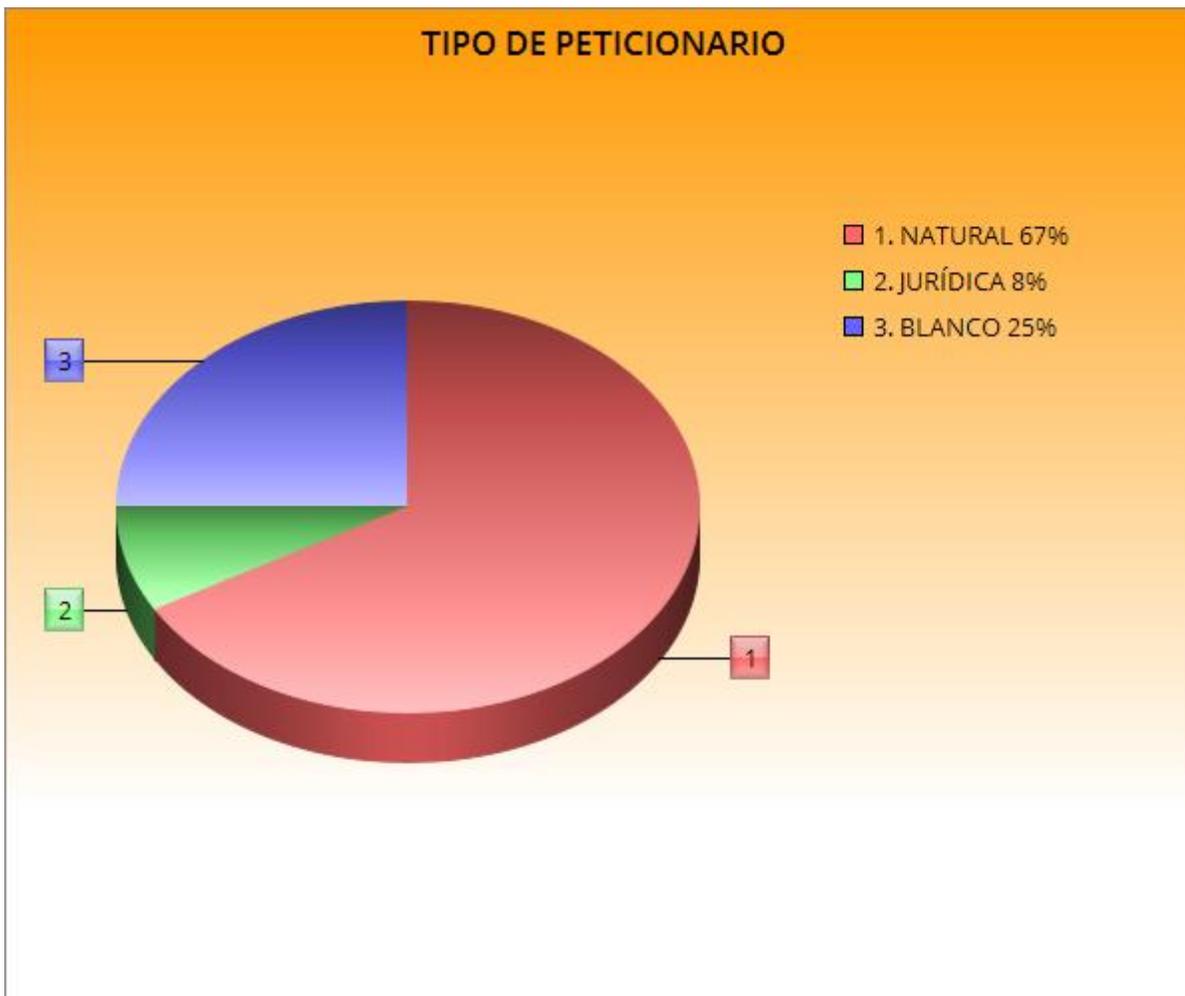


ESTRATO	No. peticiones
1	3
2	3
3	9
En Blanco	33



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 67% de los petitionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación está en el estrato 3.

TIPO DE PETICIONARIO





Análisis:

Para este periodo el 67% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 8% por personas Jurídicas, el 25% se registraron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	36	75%
Anónimo	12	25%
TOTAL	48	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 75% corresponde a ciudadanos identificados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 48 derechos de petición, de los cuales se respondió el 62,5%, quedando pendiente el 37,5%.
- El 18,75% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, siendo siete de estas competencias de las Alcaldías Locales.
- Una queja fue trasladada a la Secretaria de Gobierno, el peticionario quería validar unos permisos de construcción, la segunda queja aunque no es competencia nuestra se le pidió ampliación, para poder enviarla al competente; denunciaba avisos en fachada que sobrepasaban la regulación de fachadas en Bogotá..
- En cuanto a las denuncias por actos de corrupción, una es por: mal estado en que se encuentra la ciudad, la segunda se refería a una construcción ilegal, fue cerrada automáticamente en el sistema por vencimiento de términos ya que el ciudadano no aclaró la información solicitada.



- El reclamo es por el uso que se le da al cobro de impuestos en construir pésimas obras, fue trasladada al IDU por competencia.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Gerencia de Vivienda y la Subgerencia de Gestión inmobiliaria con 13 días respectivamente, 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. Sin embargo el tiempo de respuesta con respecto a los meses anteriores disminuyo.