

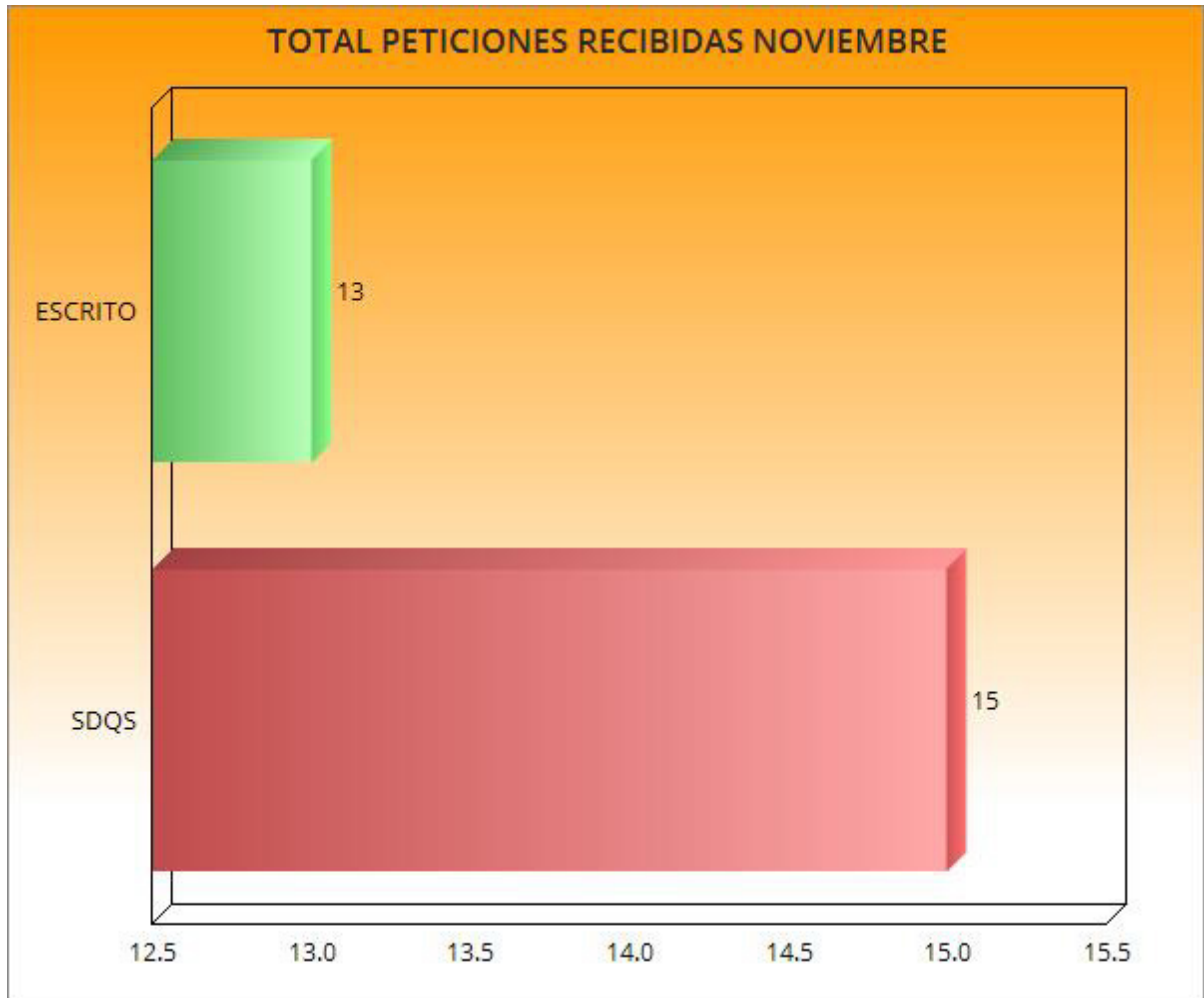
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2017

BOGOTÁ, D.C.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS NOVIEMBRE DE 2017

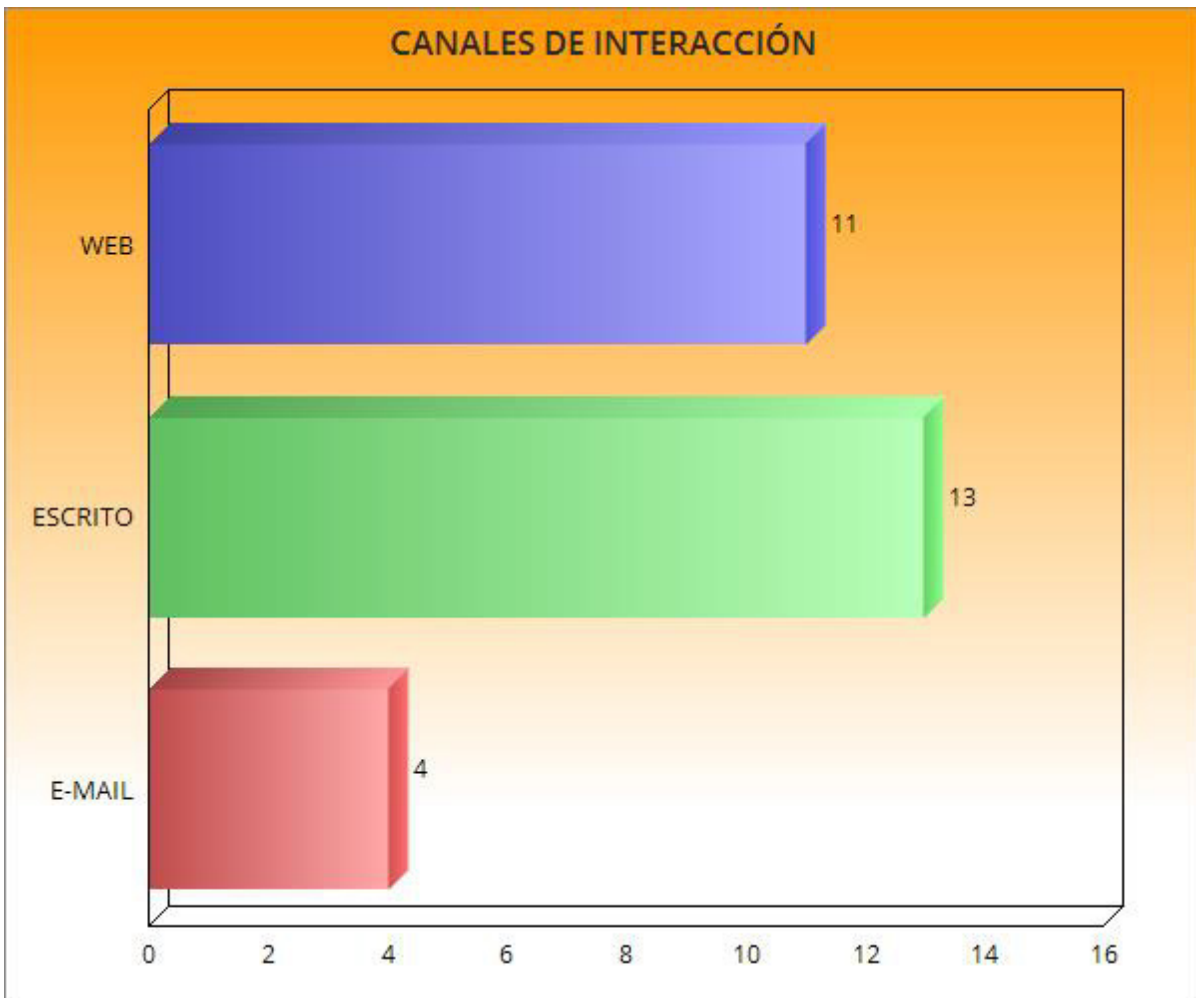


Análisis

Se recibieron 28 peticiones de las cuales 15 ingresaron por los canales e-mail y web, 13 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.

1. CANALES DE INTERACCIÓN

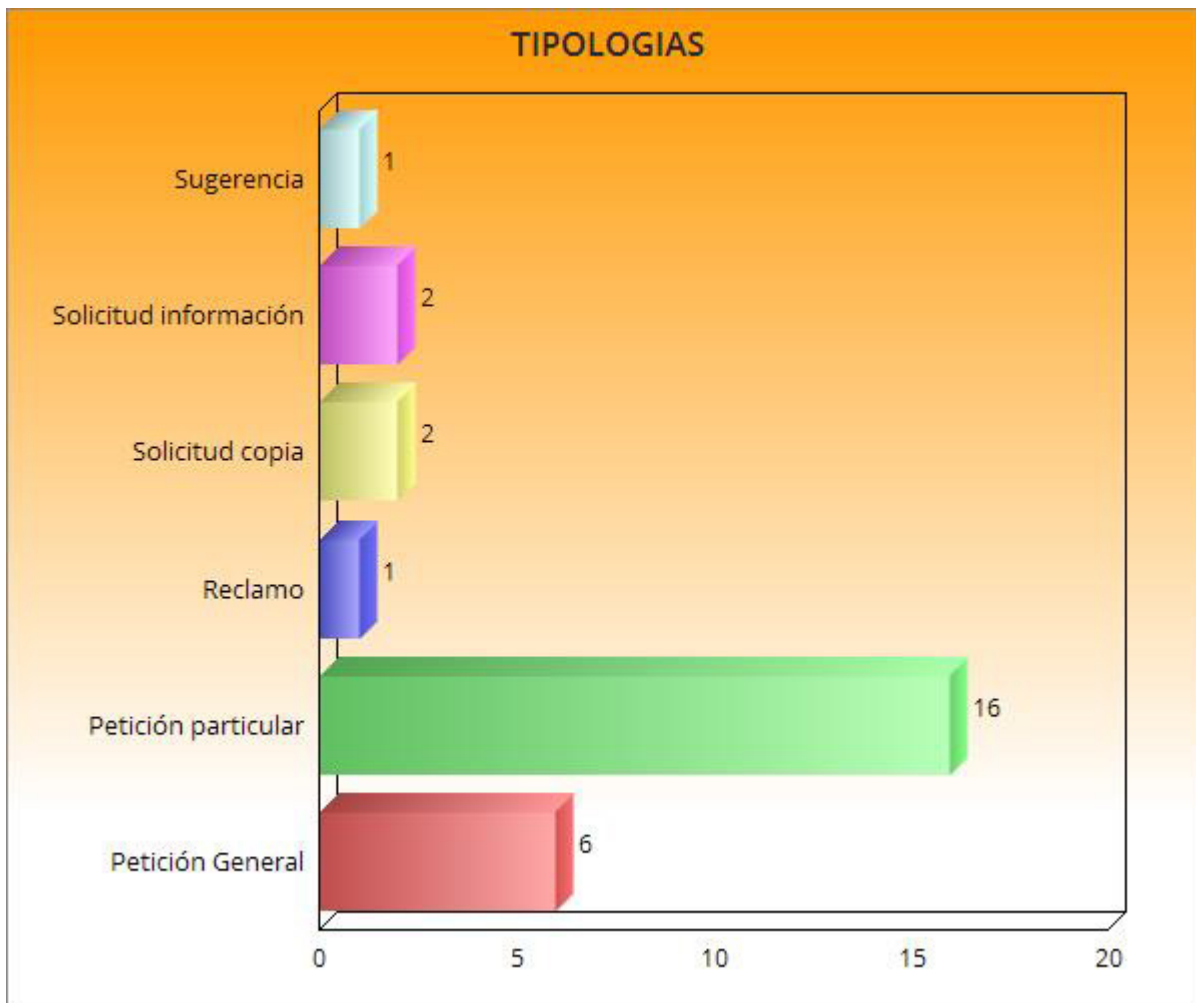
CANAL	CANTIDAD	%
E-mail	4	14,29
Escrito	13	46,43
Web	11	39,29
Total	28	100%



Análisis

El canal escrito, representa el 46,43% del total de peticiones registradas en el mes de noviembre, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal web con 39,29% y del canal e-mail con el 14,29%.

3. TIPOLOGIAS



TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Petición interés general	6	21,43%
Petición interés particular	16	57,14%
Reclamo	1	3,57%
Solicitud copia	2	7,14%
Solicitud información	2	7,14%
Sugerencia	1	3,57%
TOTAL	28	100%

Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 57,14% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración del talento humano	5	17,86%
Banco de Programas y Proyectos	5	17,86%
Estudios técnicos y obras de urbanismo	1	3,57%
Gestión Jurídica	4	14,29%
Gestión Social	1	3,57%
Proceso de compra y adquisición de predios	5	17,86%
Temas administrativos y financieros	2	7,14%
Traslado por no competencia	5	17,86%
Total	28	100%

Análisis: Para este periodo los subtemas “Banco de programas y proyectos”, “Proceso de compra y adquisición de predios” son los requerimientos que más se recibieron y se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda y sobre adquisición de predios; así mismo “Administración del talento humano” cuyas solicitudes en su mayoría se refieren a requerimientos de información sobre funcionarios o contratistas de las entidades.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	3,57%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	10,71%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	3,57%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	5	17,86%

* De las 28 PQRS recibidas, 5 fueron trasladadas por competencia, lo que corresponde a un 17,86% 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	%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	1	3,57%
DIRECCIÓN COMERCIAL	1	1	3,57%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	3,57%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	4	4	14,29%
GERENCIA	1	1	3,57%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	2	2	7,14%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	3,57%

SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	10,71%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1	3,57%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	2	7,14%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	1	1	3,57%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3	2	7,14%
SUBGERENCIA JURÍDICA	4	4	14,29%
TOTAL	28	24	85,71%

Análisis: Durante el mes de noviembre se recibieron 28 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 24 es decir el 85,71%, el 14,29% restante de los requerimientos que quedaron pendientes por responder se encuentran dentro de los términos legales en cuanto a tiempos, para su respuesta.

PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	2	2	15,38%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	7,69%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	3	3	23,08%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	3	23,08%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	1	1	7,69%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	1	7,69%
SUBGERENCIA JURÍDICA	2	2	15,38%
TOTAL	13	13	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 37 requerimientos, de los cuales 24 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 13 peticiones que llegaron en el mes de octubre, cerrando el 100% de las peticiones que llegaron en el periodo anterior, dentro de los tiempos de ley.

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	Solicitud de información	Reclamo	Queja	Consulta	Petición de interés General	Petición de interés particular	Solicitud de Copia	Sugerencia
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10 días	15 días	15 días	30 días	15 días	15 días	10 días	15 días
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	-	-	-	-	-	1	-	-
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	-	-	1	-	-
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	-	1	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	3	1	-
GERENCIA	-	-	-	-	-	-	-	1
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	1	1	-	-
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	1	-	-	-
SECRETARÍA DE GOBIERNO	-	-	-	-	3	-	-	-
SECRETARIA DE SEGURIDAD	-	1	-	-	-	-	-	-
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	-	-	-	-	-	-	1	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	-	-	-	-	3	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	1	-	-	-	-	-	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	-	-	-	-	-	3	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	1	3	-	-
TOTAL	2	1	0	0	6	16	2	1

Análisis:

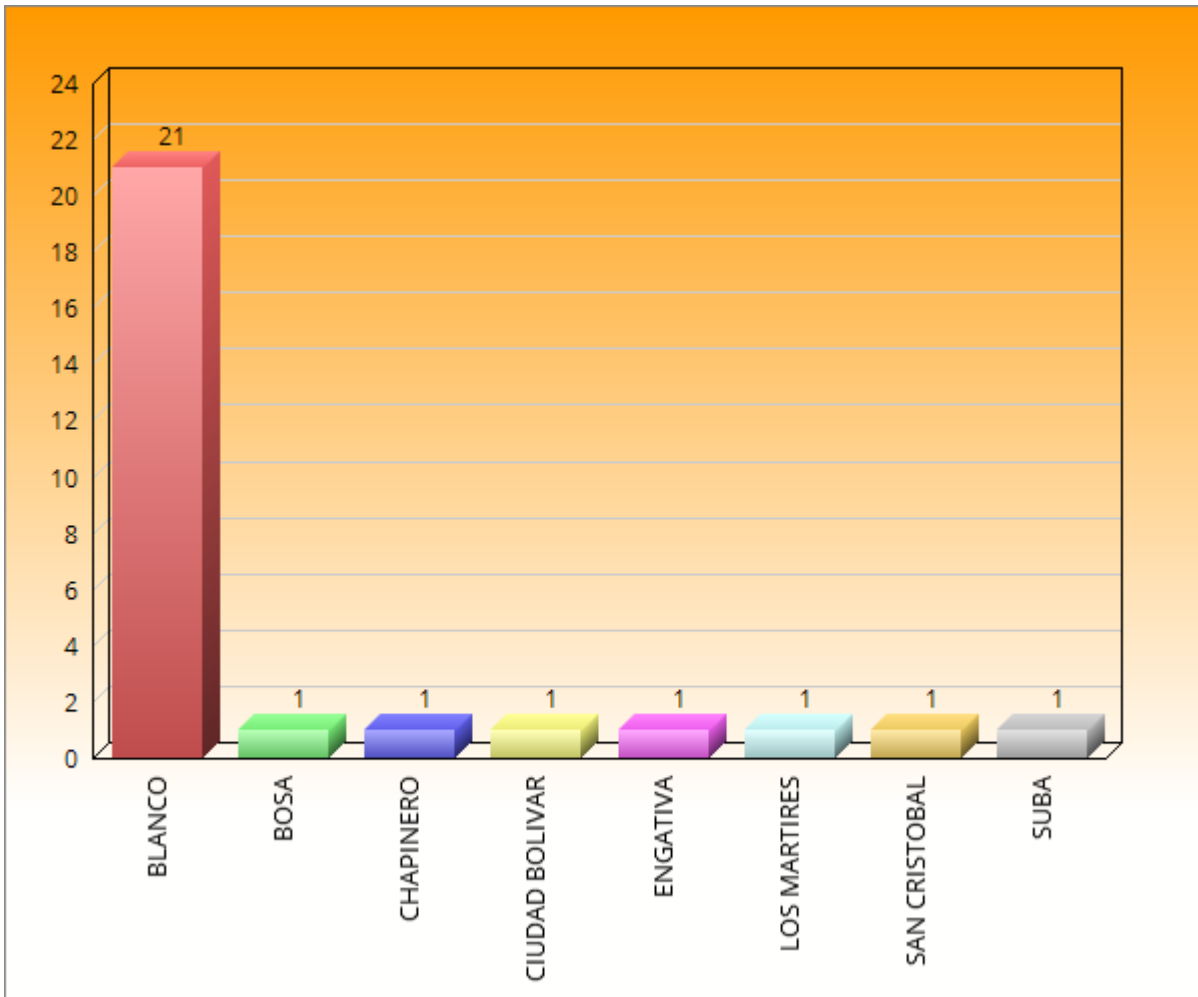
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de noviembre fue de 7,47 días.

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

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	4 días
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	9 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	10 días
GERENCIA	15 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1,5 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	9 días
SUBGERENCIA GESTIÓN CORPORATIVA	7,5 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	6 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	4 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	7 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	9,25 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 7,47 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Gerencia con 15 días y la Dirección de predios con 10 días.

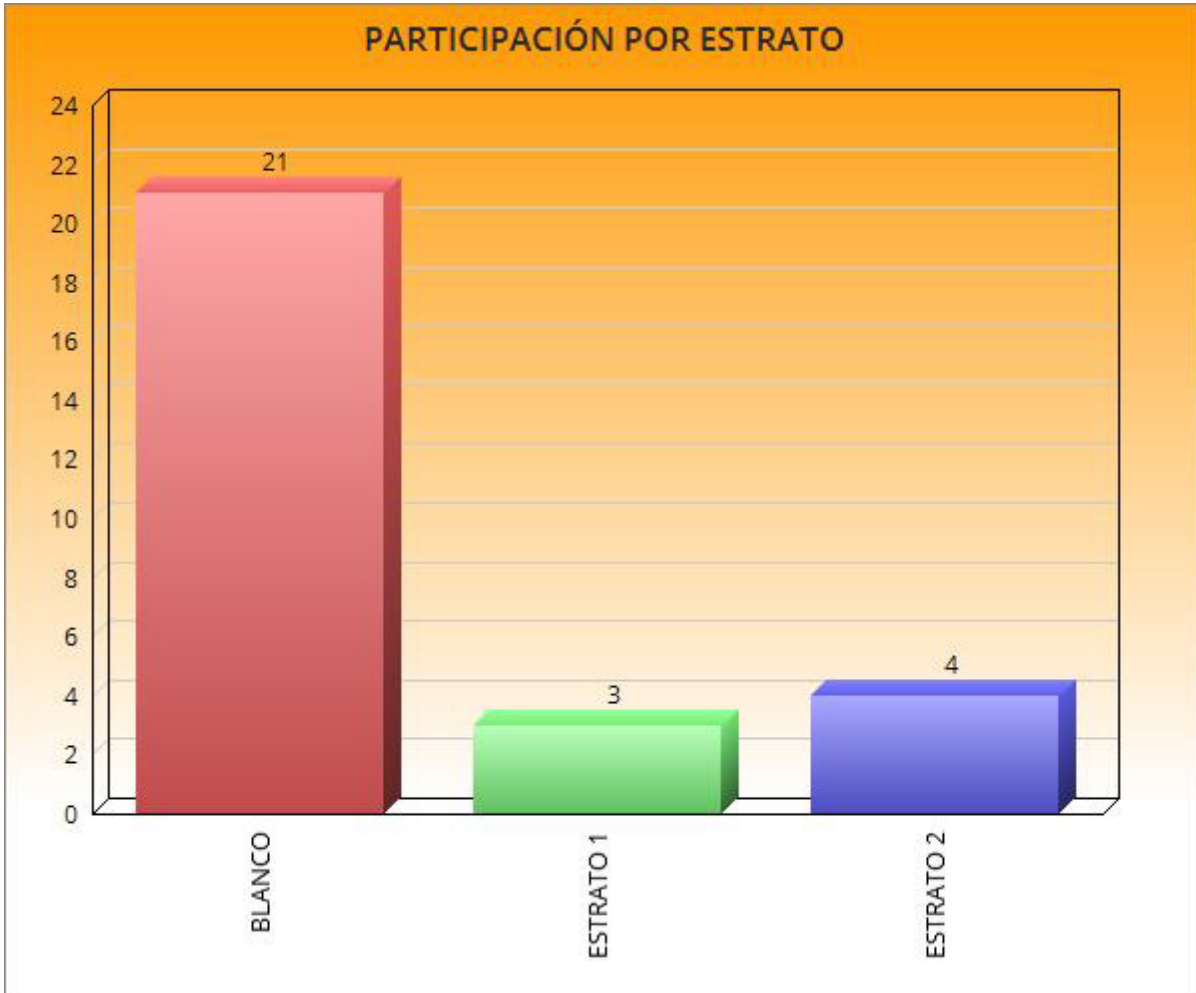
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, solo el 25% de los ciudadanos registro la localidad.

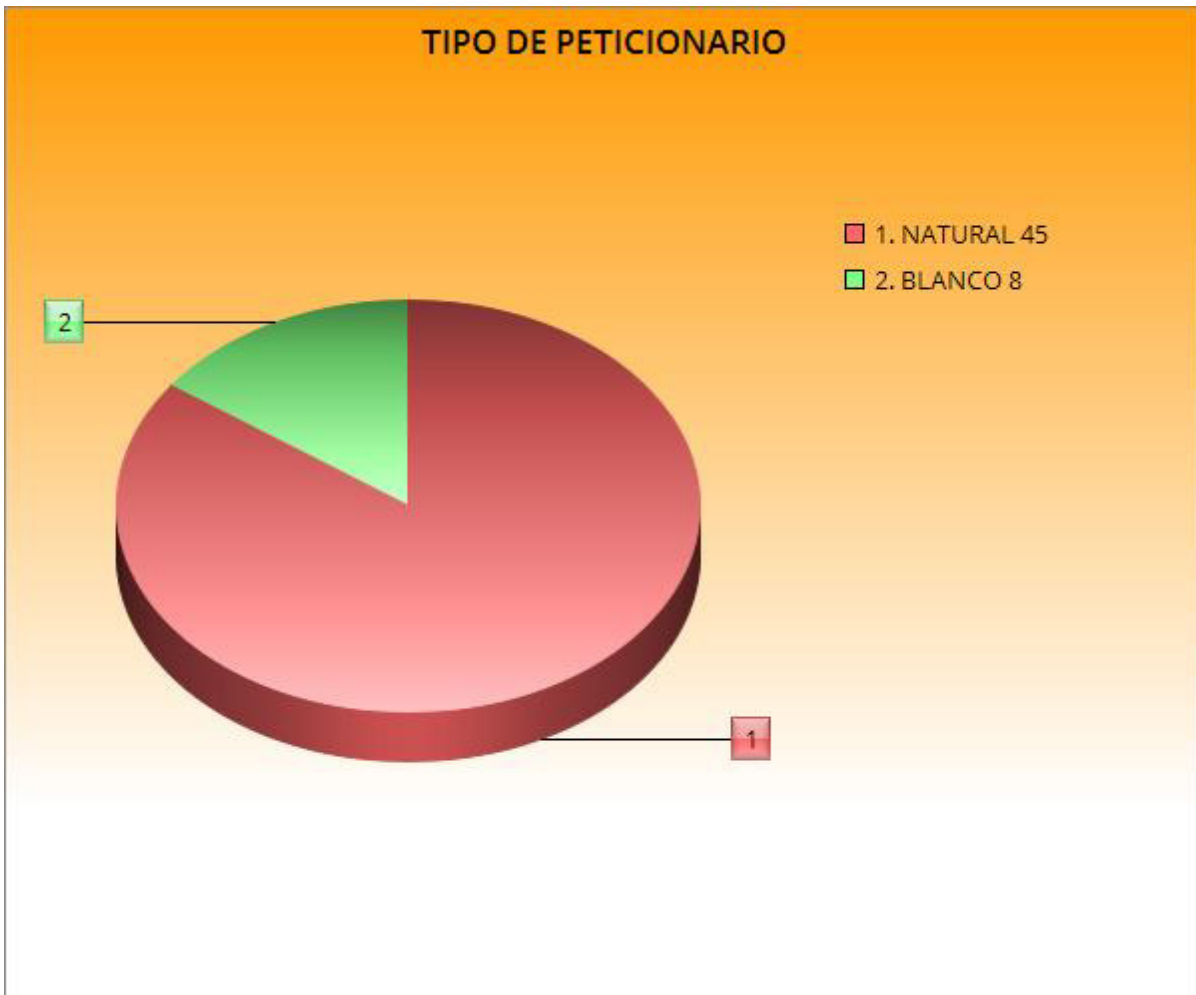
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



ESTRATO	No. peticiones
1	3
2	4
En Blanco	21

Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 25% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación está en el estrato 2 con el 14,29%.

TIPO DE PETICIONARIO



Análisis:

El 78,57% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 21,43% corresponde a las personas que interponen sus peticiones de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en noviembre de 2017.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	6	21,43
Identificado	22	78,57
TOTAL	28	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 78,57% corresponde a ciudadanos identificados y el 21,43 % a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para este periodo se registraron 28 derechos de petición, de los cuales se respondieron 24, los restantes se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.

El 17,86% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

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.